



WHSCC | CSSIAT



## REPORT TO STAKEHOLDERS



# our vision

*Healthy and safe workplaces  
in New Brunswick.*

## mission

The Commission will promote a safe and healthy work environment to the workers and employers of New Brunswick, and efficiently provide quality services, just adjudication and fair administration of the legislation.

## mandate

Promote the creation of a workplace environment where all employers and workers view all occupational diseases and accidents as being preventable. Provide insurance and insurance-related services to the employer community. Provide compensation benefits, including rehabilitation, medical aid, vocational counseling and safe return-to-work services to injured workers. Provide recommendations and advice to government with respect to legislation and publish such reports, studies and recommendations, as the Commission considers advisable.

### Toll Free Numbers

Health and Safety Emergencies: 1 800 442-9776  
Claims Inquiry: 1 800 222-9775  
Assessment Services:  
Within New Brunswick: 1 800 222-9645  
From NS, PE, NL, QC and ON: 1 800 222 9775  
Workers' Rehabilitation Centre: 1 800 222-9781  
Physicians: 1 877 647-0777

### E-Mail Addresses

Appeals Tribunal: [appeals@whscc.nb.ca](mailto:appeals@whscc.nb.ca)  
Webmaster: [webmaster@whscc.nb.ca](mailto:webmaster@whscc.nb.ca)

**www.wrhscc.nb.ca**

Printed in New Brunswick – June 2005  
ISBN 0-9732731-2-7  
ISSN 1710-1204

### Office Addresses and Fax Numbers

**Offices**  
Saint John – Head Office: 1 800 222-9775  
Bathurst Office: 1 800 561-2524  
Grand Falls Office: 1 800 222-9775  
Moncton Office: 1 800 222-9775  
Appeals Tribunal: 1 800 222-9775

**Saint John – Head Office**  
1 Portland Street, PO Box 160  
Saint John NB E2L 3X9  
Tel.: 506 632-2200  
**Appeals Tribunal**  
1 Portland Street, PO Box 160  
Saint John NB E2L 3X9  
Tel.: 506 632-2200 Fax: 506 633-3989

**Grand Bay-Westfield  
Workers' Rehabilitation Centre**  
3700 Westfield Road  
Saint John NB E2M 5Z4  
Tel.: 506 738-8411 Fax: 506 738-3470  
Postal Address:  
PO Box 160, Saint John NB E2L 3X9

**Bathurst Office**  
Place Bathurst Mall  
1300 St. Peter Avenue, Suite 220  
Bathurst NB E2A 3A6  
Tel.: 506 547-7300  
Fax: 506 547-7311 or 506 547-2982

**Grand Falls Office**  
166 Broadway Blvd., Suite 300  
PO Box 7244  
Grand Falls NB E3Z 2J9  
Tel.: 506 475-2550 Fax: 506 475-2568

**Moncton Office**  
100 Arden Street, Suite 200  
Moncton NB E1C 4B7  
Tel.: 506 867-0525 Fax: 506 859-6911

# contents

Message from the Chairperson and the President and CEO . . . . .	2
<b>2004 Goals and Statistics:</b>	
Safety Goal . . . . .	8
Safety Goal Statistics . . . . .	10
Service Goal . . . . .	12
Service Goal Statistics . . . . .	13
Return to Work Goal . . . . .	15
Return to Work Goal Statistics . . . . .	17
Efficiency Goal . . . . .	19
Efficiency Goal Statistics . . . . .	20
Staff Satisfaction Goal . . . . .	23
Staff Satisfaction Goal Statistics . . . . .	25
Appeals Tribunal . . . . .	26
Appeals Tribunal Statistics . . . . .	28

## *Message from the Chairperson and the President and CEO*

On behalf of the Workplace Health, Safety and Compensation Commission (WHSCC), its Board of Directors and employees, we are proud to present our *2004 Report to Stakeholders*.

This report illustrates our commitment to achieving the vision, mission, mandate, values and goals of the WHSCC, and provides stakeholders with an understanding of the positive action taken in 2004 by the Board, management and employees to promote healthy and safe workplaces in New Brunswick.

# balance

*In 2004 the Board of Directors of the WHSCC continued to strike an equitable balance between the needs of our stakeholder groups, and continued to strive towards excellence in setting a course for the Commission. It is a job that requires dedication and commitment, and we thank them for their strategic guidance each year.*

During the course of the year the Board of Directors said a fond farewell to Donna McNeill and Gerry Cluney, and welcomed two new members representing the workers of New Brunswick – Chantal Lafleur and Morris Mendelson.



11

9

**BOARD MEMBERS:** (1) Robert Scott, Chairperson Non-voting members:  
 (2) Douglas Stanley, President and Chief Executive Officer (3) Paul LeBreton,  
 Q.C., Chairperson of the Appeals Tribunal Members representing employers:  
 (4) Gerry Cluney (5) Lin Hupman (6) Fraser MacLeod (7) John Maher;  
 Members representing workers: (8) J. Norman Bernard (9) Chantal Lafleur  
 (10) Donna McNeill (11) Morris Mendelson; Member representing the general  
 public: (12) Bernice Doiron Chiasson  
*For more information: [www.whscn.nb.ca/cor2\\_e.asp](http://www.whscn.nb.ca/cor2_e.asp)*

Early in 2004, the Board conducted a Strategic Planning and Risk Assessment exercise, which involved an analysis of key operational drivers, and the identification of factors that impact accident frequency, claims costs, and assessment rates.

The strategic challenges – or risks – identified by our Board of Directors were:

- Managing claims costs
- Increasing medical costs
- Emerging issues in occupational health and safety and disease
- Technological advancement
- Legal and regulatory considerations
- Changes to accounting principles
- Demographic trends in the workforce and the changing nature of work
- Return-to-work problems in the New Brunswick economy
- Meeting client expectations

The Strategic Planning and Risk Assessment exercise has allowed the Board to provide strategic direction to the Commission's executive on a number of important issues. This is a process that is already paying dividends.

*Very prudent rate-setting decisions made by our Board in 2002 and 2003 have resulted in a significant improvement in the funded position of the Commission, and a return to virtually fully-funded status at the end of 2004.*

All stakeholders in New Brunswick should applaud the high level of fiscal responsibility demonstrated by our Board. If we are fully funded, we can tell injured workers in New Brunswick that their future benefits are assured; and we can maintain those benefits at levels that are higher than those offered in any of the other Atlantic Provinces. Being fully-funded means that we can tell employer stakeholders that they don't have to worry about a surcharge on rates; and we can tell new employers that they can come to New Brunswick without having to buy into an insurance system burdened with pre-existing costs.

# strategy + analysis

# efficiency

In 2004 the Commission's executive team continued to turn the Board's strategic direction into initiatives designed to improve service delivery, identify efficiencies, and strive towards achieving our corporate mission. This report will illustrate these successes.

*During 2004 we also undertook an ambitious corporate reorganization that fulfilled the original purpose of the WHSCC: to create one organization out of two – the Occupational Health and Safety Commission and the Workers' Compensation Board. Two operational Divisions were put together under the direction of one Vice-President – David Greason – to create the WorkSafe Services Division. We are grateful for the co-operation of staff and the willingness of senior management personnel to accept the challenge that organizational change brings.*



**EXECUTIVE:** (1) Peter Murphy, Vice-President, Corporate Services (2) Douglas Stanley, President and Chief Executive Officer (3) David Greason, Vice-President, WorkSafe Services

# context

*In 2004, the WHSCC's operational context was one marked by a changing workforce, slow economic growth, and challenges related to access to healthcare.*

In 2004, the New Brunswick economy expanded by 2.5%. Over the last decade, however, the region has experienced a steady loss of employment in the fishery, mining and forestry sectors. As a result, a significant portion of the working-age population has left rural, resource-based areas for larger, more central communities.

The growth in the population of labour force age New Brunswickers is projected to decline during the coming decade.<sup>1</sup> Growing pressure for changes designed to meet the needs of older workers are anticipated.<sup>2</sup>

In the last five years, the number of New Brunswickers working in paid employment increased by 5.6 per cent, reaching a peak of 351,800 workers in 2004. However, with a 9.8 per cent rate of unemployment in 2004, New Brunswick still has the third highest unemployment rate in Canada.<sup>3</sup>

Industrial sectors showing the strongest growth from 2003 to 2004 were Agriculture (up 21%), Transportation and Warehousing (up 9%), and Educational Services (up 15%). Sectors hardest hit by employment losses were Business, Building and Other Support Services (down 6%) and Information, Culture and Recreation (down 10%).<sup>4</sup>

Across Canada, hourly wages have been very stable over the last 20 years, with little change in the percentage of workers holding either well-paid jobs or low-paid jobs. However, newly hired employees have seen their wages drop relative to those of other workers. As well, new employees have increasingly been offered temporary jobs and employment in non-unionized jobs.

*Most businesses in New Brunswick are small: almost 75% employ fewer than five people; 93% employ fewer than 50 people; and businesses with more than 500 employees make up only 2% of New Brunswick's business population.<sup>5</sup>*

In terms of access to healthcare in 2004, a national physician survey indicates that one-quarter of family practices in New Brunswick are completely closed to new clients – one of the highest percentages in Canada,<sup>6</sup> and older physicians are retiring at a faster rate than new physicians entering the profession.

Recent research by the College of Family Physicians of Canada revealed that a tight physician supply is having a negative impact on the ability of Canadians to access care, and that wait times are growing.<sup>7</sup> Although lower than in some provinces, thirty-seven per cent of physicians in New Brunswick reported having a problem gaining access to advanced diagnostic services.<sup>8</sup>

<sup>1</sup> Conference Board of Canada, *Table 5. Key Economic Indicators, New Brunswick*, December 2004.

<sup>2</sup> Conference Board of Canada, *Inside Edge*, Spring 2005.

<sup>3</sup> Statistics Canada: 2004 Unemployment Rates – (NF 15.6%, PEI 11.3%, NB 9.8%)

<sup>4</sup> Province of New Brunswick and Statistics Canada 71F0004XCB, January 2005.

<sup>5</sup> Canadian Federation of Independent Business, *New Brunswick Small Business Primer*, July 2004.

<sup>6</sup> National Physician Survey, *Regional Data Release of the 2004 National Physician Survey*, February 2005.

<sup>7</sup> Ibid.

<sup>8</sup> Ibid.

# goals

*In 2004, the WHSCC continued to perform well with respect to the five strategic goals.*

- **Safety** (page 8) Our vigorous pursuit of safety will lead to a significant decline in the frequency of accidents.
- **Service** (page 12) We will provide prompt, effective, efficient, fair and caring services to our clientele.
- **Return to Work** (page 15)  
We will decrease the time by which workers return to pre-accident, modified or alternate employment.
- **Efficiency** (page 19) We will hold the assessment rates to employers at the lowest level possible, consistent with the best possible benefits to clients.

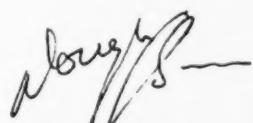
● **Staff Satisfaction** (page 23)  
Our employees will consider the Commission a good place to work.

We are extremely pleased with the results of our efforts in 2004, and as always, we invite our stakeholders to join us for the journey ahead.

Sincerely,



Robert M. Scott  
Chairperson, Board of Directors



Douglas C. Stanley  
President and CEO

## Key Statistical Indicators

	2003	2004
Number of claims reported	26,410	<b>25,409</b>
Total claims adjudicated	26,531*	<b>25,151*</b>
Lost-time claims	6,191*	<b>5,751*</b>
No lost time claims	5,588	<b>5,594</b>
Claims recorded, no benefits paid	14,744	<b>13,800</b>
Work-related fatalities occurring	8*	<b>8*</b>
Average payment per claim	\$3,968	<b>\$3,996</b>
Average days lost per lost-time claim	73.7	<b>74.5</b>
Current year claims costs incurred (000s)	\$100,220	<b>\$102,086</b>
Claims payments made for current and prior years' injuries (000s)	\$115,253	<b>\$115,306</b>
Claims costs incurred for current and prior years' injuries (000s)	\$165,326	<b>\$170,107</b>
Total benefits liabilities – assessed employers (000s)	\$672,017	<b>\$721,143</b>
Total benefits liabilities – self-insured employers (000s)	\$104,623	<b>\$110,298</b>
Fund balance ( <i>in millions</i> )	\$(60.2)	<b>\$(9.8)</b>
Percentage funded	92.3%	<b>98.8%</b>
Administration costs – Operations, excludes self-insured (000s)	\$17,715	<b>\$17,892</b>
Administration costs – Occupational health and safety (000s)	\$7,254	<b>\$7,456</b>
Assessment revenue (000s)	\$124,073	<b>\$142,828</b>
Total premium revenue (000s)	\$152,066	<b>\$170,762</b>
Assessable payroll (000s)	\$6,221,669	<b>\$6,480,852*</b>
Provisional average assessment rate	\$2.07	<b>\$2.20</b>
Actual average assessment rate	\$2.03	<b>\$2.20*</b>
Market rate of return on portfolio	12.4%	<b>8.9%</b>
Average calendar days from injury to first payment issued	39	<b>40</b>
Average calendar days from registration to first payment issued ( <i>all claims</i> )	27.4	<b>27.5</b>
Average composite duration of claim ( <i>days</i> )	76*	<b>75*</b>
Maximum assessable earnings	\$48,400	<b>\$50,000</b>
Number of assessed employers	13,481	<b>13,407</b>
Number of New Brunswickers working	343,800	<b>351,800*</b>
Number of workers covered by the <i>Workers' Compensation Act</i>	288,900	<b>292,500*</b>
Number of workers covered by the <i>Occupational Health and Safety Act</i>		
(excludes workers covered by federal legislation)	330,800	<b>335,600*</b>
Number of workplace health and safety inspections	5,958	<b>5,758</b>
Number of orders (violations of the <i>Occupational Health and Safety Act</i> ) written	4,244	<b>5,018</b>
Number of serious accident investigations	232	<b>129</b>
Number of health and safety awareness/training sessions	806	<b>698</b>
Appeals received	609	<b>580</b>
• initiated by workers (or their representative)	549	<b>547</b>
• initiated by employers (or their representative)	60	<b>33</b>
Appeals resolved	522	<b>702</b>

\*Projected, pending receipt of final figures for 2004.  
Note: certain figures may have been restated to reflect new information.

# Goal:

## Safety

*Our vigorous pursuit of safety will lead to a significant decline in the frequency of accidents.*

### TARGET FOR 2004:

Reducing provincial accident frequency rates – and accident reduction for specifically targeted sectors and employers.

### 2004 Results Summary

Province-wide, the accident frequency rate dropped by 4.7% in 2004. Focus industries also experienced a reduction in the number of accidents, resulting in a 1.2% drop in their accident frequency rate. The Commission was also active with 45 New Brunswick employers in 2004, working to reduce their accident rates, and implement effective health and safety programs. These companies experienced a 12% decline in their accident frequency rate.

*The Commission recognizes that reducing accident frequency rates is one of its most important tasks.*

Achieving a reduction in accident frequency rates requires:

- Focused attention on industry sectors and employer groups with high accident rates;
- Youth-targeted health and safety campaigns;
- Curriculum development in partnership with the Department of Education;
- Broad-based public awareness campaigns;
- Monitoring compliance with the *Occupational Health and Safety (OHS) Act*;
- Diligent and consistent workplace inspection and accident investigation services;
- A complete set of health and safety consulting and education services;
- An arbitration mechanism for employees and employers; and
- Easy to read, informative communications tools.

### 2004 Highlights

- WorkSafe Services staff conducted 5,758 workplace inspections, and wrote 4,786 orders under the *OHS Act*.
- The Division continued to work with the four focus industries identified in 2003: Logging, Sawmills, Garages, and Nursing Homes. Commission staff met with employer associations in these industries to discuss accident issues, recommend improved practices, and encourage active promotion of health and safety. These industries continued to receive increased visits and inspections by health and safety officers, and Commission staff were available to assist in the development and enhancement of health and safety programs.
- A number of other industry groups were targeted for smaller-scale initiatives. Initiatives of this sort are triggered by changes in the industry, serious accidents, or other significant issues. In 2004, the Commission continued to focus on aquaculture, potato harvesting and highway construction.
- The Commission's education consultants conducted 496 workplace health and safety workshops around the province, on topics including due diligence, worker/employer responsibilities, accident investigation, developing health and safety programs, trenching, fall protection and others.
- The WorkSafe Services Division also held a variety of public workshops throughout the year. The focus for 2004 continued to be the 3-day Joint Health and Safety Committee (JHSC) Core Training workshop. A total of 861 participants attended sessions held around the province.
- Other 2004 workshops covered topics including injury analysis and accident investigation, identification of workplace hazards and risks, and developing a health and safety plan. More than 212 people attended these workshops, which were held in Bathurst, Grand Falls, Moncton, Fredericton and Saint John.
- 611 delegates attended the WHSCC 24th Annual Health and Safety Conference. The conference offered delegates a selection of 25 different workshops as well as the opportunity to browse 33 health and safety exhibitor booths.

- The WorkSafe Services Division launched a multimedia health and safety awareness campaign focused on parents of employment-aged youth and the employers who employ them. The campaign had three components: television commercials, radio spots, and interactive CD-ROM presentations, which were provided to all NB workplaces.
- The Commission continued to actively promote safety for young workers. More than 41,000 students were exposed to important health and safety issues in the 2003-2004 school year, compared to 26,000 in the previous year. Significant WHSCC youth health and safety activities in the 2003-2004 school year included the distribution of a number of new resources (posters, videos), a HEROES tour, province-wide implementation of a new health curriculum for grades six through eight, and an aggressive communications campaign, noted above.
- In the fall of 2004, the WHSCC began sponsoring and funding access to Passport to Safety – a comprehensive youth safety website ([www.passporttosafety.com](http://www.passporttosafety.com)) – for NB high school students. Between September and December, teachers ordered more than 4,000 Passport to Safety user accounts for their students.

*"Preventing accidents before they happen is the best-case scenario for both workers and employers in New Brunswick – it's something everyone must work towards."*

David Greason, Vice-President, WorkSafe Services Division

- Two proclamations of legislative change were issued that have a direct effect on the Commission and its stakeholders. They were: amendments to the *OHS Act* and *General Regulation 91-191*, and the introduction of the *Smoke Free Places Act* of New Brunswick. (The Commission's officers administer the *Smoke Free Places Act* in non-public workplaces.)



**Karen Mazerolle**

Industrial Nurse and Safety  
Coordinator for Imperial  
Manufacturing Group, Richibucto, NB

Karen Mazerolle joined Imperial Manufacturing Group (IMG) in Richibucto as an industrial nurse. When health and safety coordination was added to her responsibilities, however, she says she leapt at the chance to be proactive.

With the help of the WHSCC, she began implementing the Commission's *5\*22* health and safety program at the company's head office.

"I eat, drink and sleep this program," Mazerolle says. "It's an excellent framework."

Mazerolle started by administering the *5\*22* survey, to learn more about the company's baseline health and safety understanding.

"The average score on the survey was 62%, and in the same year there were 169 accidents requiring medical treatment," she says. "We had to do better."

Over the next two years, Mazerolle created a health and safety program, conducted an injury

analysis, targeted high-risk activities, and developed a communications strategy for getting the word out among workers and supervisors.

"In 2004 we re-administered the *5\*22* survey, and our average score improved to 86%," Mazerolle says. "We were very pleased with those results – and even more pleased to see that the number of accidents requiring medical treatment dropped to 61 for the year."

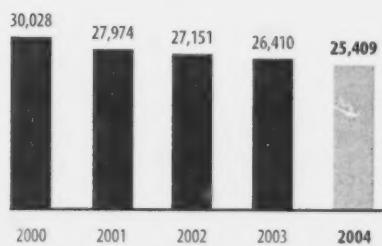
A culture shift like this doesn't happen because one person got involved, Mazerolle explains.

"From the beginning, the leadership at IMG were dedicated to seeing the health and safety process not only survive, but thrive. And buy-in from management, supervisors and workers is having a direct impact on our positive results. Without everyone's involvement, we wouldn't be on the road to success."

## SAFETY GOAL STATISTICS

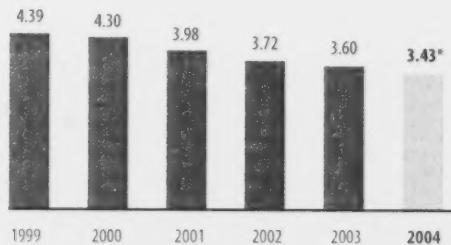
	2003	2004
<b>General Health and Safety</b>		
Workplace inspections	5,899	<b>5,758</b>
Orders written	4,109	<b>4,786</b>
Stop-work orders	99	<b>111</b>
Accident investigations	232	<b>129</b>
Fatalities investigated	2	<b>4</b>
Court cases	12	<b>19</b>
• Charges laid against an employer	8	<b>16</b>
• Charges laid against an employee	2	<b>2</b>
• Charges laid against an owner	1	—
• Charges laid against a contractor	1	<b>1</b>
Awareness education/training	197	<b>117</b>
Consultation	1,588	<b>1,238</b>
<b>Occupational Hygiene</b>		
Workplace inspections	59	<b>143</b>
Orders written	33	<b>119</b>
Stop-work orders	3	<b>2</b>
Awareness education/training	6	<b>7</b>
Consultation	75	<b>159</b>
Evaluation and analysis	50	<b>63</b>
Tests	12	<b>10</b>
<b>Education</b>		
Awareness education/training	550	<b>496</b>
Consultation	559	<b>831</b>
<b>Ergonomics</b>		
Awareness education/training	38	<b>63</b>
Consultation	254	<b>225</b>
Evaluation and analysis	81	<b>95</b>
<b>Health and Safety Consultants</b>		
Awareness education/training	15	<b>15</b>
Consultation	267	<b>251</b>
Evaluation and analysis	421	<b>341</b>

### WHSCC Reported Accidents *Number of claims reported*

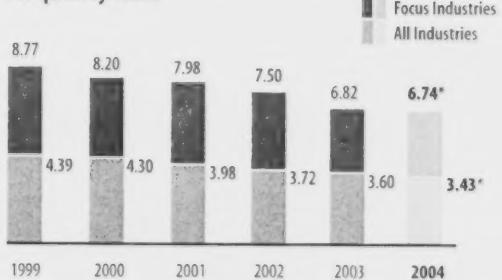


### Provincial Accident Frequency Rate *Rate per 100 FTEs*

The accident frequency rate is calculated by dividing the number of claims by the number of full-time employees in a given year. A full-time employee or full-time equivalent (FTE) is defined as an employee who works the equivalent of 35 hours per week for 50 weeks of the year.



### WHSCC Focus Industries Accident Frequency Rate



Note: Certain figures have been restated to reflect more up-to-date information.

\*Projected

**Prosecutions** *Occupational Health and Safety Act*

Number of:	2003	2004
Charges	22	<b>19</b>
Employers charged	8	<b>17*</b>
Owners charged	1	—
Workers charged	2	<b>2</b>
Convictions	13	<b>5</b>
Charges dismissed	—	<b>2**</b>
Charges withdrawn	11	<b>10</b>
Charges outstanding	14	<b>16</b>
Value of fines	\$54,275	<b>\$30,225</b>

\* Including two supervisors and one contractor.

\*\* Two charges were dismissed with a finding of "not guilty" at trial.

**Complaints** *Occupational Health and Safety Act*

Number of complaints:	2003	2004
Filed	31	<b>71</b>
Allowed	5	<b>1</b>
Dismissed	5	<b>7</b>
Resolved	18	<b>17</b>
Withdrawn	5	<b>3</b>
Outstanding	3	<b>65</b>

**Anne Lise Albert**

WHSCC Engineer and

**Richard Blais**WHSCC Director of the Chief of  
Compliance Office

WHSCC Health and Safety Officers are responsible for enforcing the laws set out in health and safety legislation with respect to New Brunswick businesses.

"The main function of an Officer is to ensure workplaces comply with the provisions of the *OHS Act* and its Regulations," says Richard Blais, Director of the Chief Compliance Office. "Compliance is the implementation of minimum requirements that will lead to improved worker health and safety."

The Chief Compliance Office is responsible for seeing that New Brunswick's health and safety legislation is interpreted and applied the same way every time, whether you're talking about a potato farm in the northwest, or an aquaculture operation in the southeast.

"We provide legislative interpretations for WHSCC health and safety officers and for businesses," Blais explains. "We also maintain the Health and Safety Officer's Manual, and

develop Provincial Guidelines that provide best-practices information on tasks that aren't clearly covered by legislation."

Blais also spearheads internal committees such as the Accident Review Committee and the High Risk Industry Committee, and participates in many others.

"Research, publications, and other activities flow from these committees," Blais explains. "For example, the Accident Review Committee often makes recommendations for the creation of Hazard and Risk Alerts, which we will collaborate on creating."

Twice a year, the Chief Compliance Office coordinates a health and safety officers' meeting to discuss emerging issues pertaining to occupational health and safety.

"It's a challenge," he says. "Our economy is evolving and changing, and we've got to keep on top of it, in order to keep everyone safe."

# Goal:

## Service

**We will provide prompt, effective, efficient, just, fair and caring services to our clientele.**

*"All Commission staff members work towards achieving customer satisfaction in what they do each day. It is in that daily commitment that we find the keys to success."*

Douglas C. Stanley, President and CEO

### TARGET FOR 2004:

Our annual independent survey of public opinion will produce consistently high results. At a minimum, we will maintain a satisfaction score of 82% for injured workers and 85% for assessed employers.

### 2004 Results Summary

Injured workers indicated they were an average of 86% satisfied with the Commission's performance in the 12 categories surveyed – an increase of 5% from 2003.

Employers indicated they were an average of 86% satisfied with the Commission's performance in the 9 categories surveyed – remaining steady with 2003 numbers.

*The yearly results gathered in reference to the Commission's service goal act as a barometer, indicating whether the WHSCC is meeting the needs of its stakeholders.*

Achieving a high level of customer service and client satisfaction for injured workers requires:

- Fair adjudication of claims;
- Timely receipt of benefits;
- Hands-on case management and return-to-work services;
- An arbitration mechanism; and
- Easy to read, informative communications tools.

Achieving a high level of customer service and client satisfaction for employers requires:

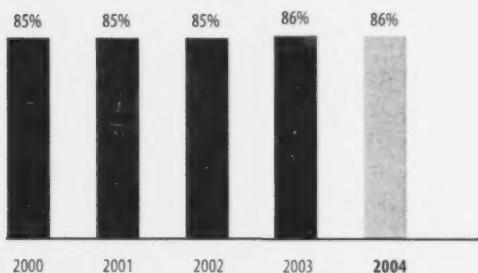
- Convenient payment options;
- Creative premium reduction options;
- An arbitration mechanism;
- A complete set of consulting services and training courses; and
- Easy to read, informative communications regarding employer/Commission interaction.

### 2004 Highlights:

- The WHSCC recently reviewed the existing Form 67, *Report of Accident or Occupational Disease*, which has been in circulation for a number of years. As a result of the review, Form 67 was redesigned. It is now shorter and easier to use – but still gathers the necessary information – ensuring claims will be adjudicated in a timely manner. A pilot of the new form began in November 2004 with a small number of employers.
- In November, the WHSCC adopted an electronic direct-pay program for prescription drugs, available at all New Brunswick pharmacies. The goal of this program is to ensure that all claimants entitled to reimbursement for prescription drugs receive quality and timely service through a direct-pay process. The program will also help ensure claimants are receiving the appropriate drugs for their workplace injuries or illnesses.
- By year-end, 59% of assessed revenue was attributable to the Monthly Assessment on Actual Payroll (MAAP) Program. In 2004, 100 new businesses joined the program.
- The Assessment Services Department hosted 15 information sessions with employers, employer associations and groups.
- The Assessment Services Department has enhanced its services by providing the option to make payments through Service New Brunswick (SNB).

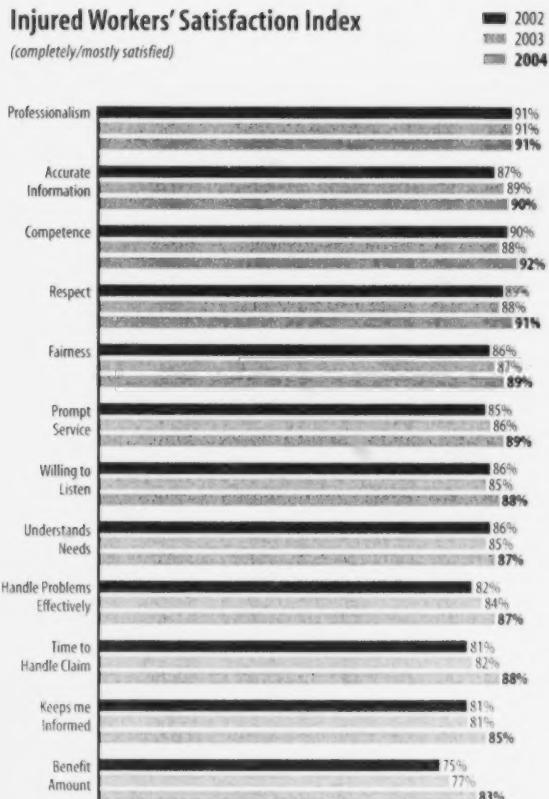
## SERVICE GOAL STATISTICS

### Employer Satisfaction Index

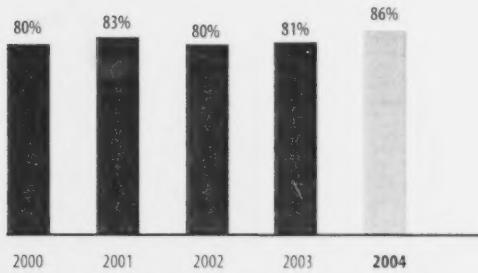


### Injured Workers' Satisfaction Index

(completely/mostly satisfied)



### Injured Worker Satisfaction Index



**Erma Wuhr** back at work at Grand Lake Timber, in Chipman, NB

Erma Wuhr had so much to say about her time at the Workers' Rehabilitation Centre (WRC) in 2004, that instead of writing it down – filling out an evaluation form – she did it on camera. "You guys are like a family," she said, looking into the lens. "You made me feel welcome."

Wuhr was admitted to the WRC on May 10th, 2004, after she'd fallen at work, sustaining a hairline fracture to the top of one of her bones in her forearm. Her admission was triggered by a subsequent diagnosis of Reflex Sympathetic Dystrophy (RSD) – a painful nervous system disorder that can be caused by an injury. RSD requires a specific treatment protocol that is among the services offered at the WRC, and usually takes longer to improve or resolve than other injuries.

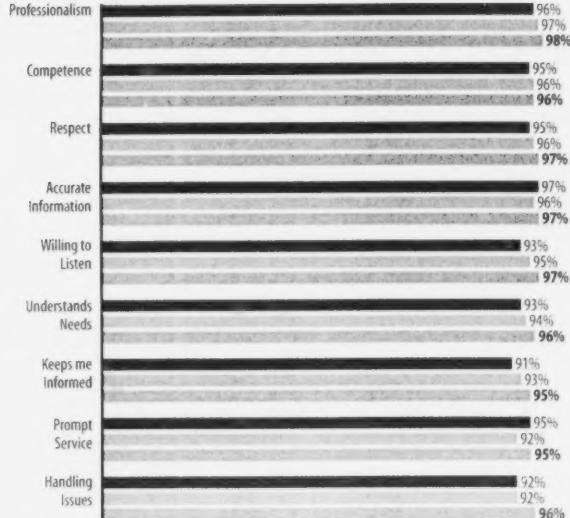
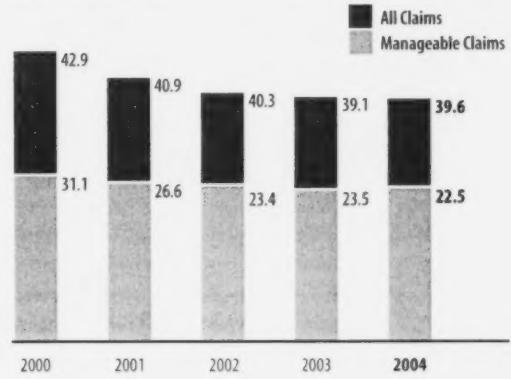
"My goal was to be able to straighten my arm, and re-establish the use of it for work and for life," Wuhr says. "My team at the WRC understood my limitations, taught me different strategies for pain management and strengthening, and helped me work through a recovery process tailored to my needs."

Wuhr was released from the WRC on September 2nd, 2004.

"Being here for 16 weeks allowed me to receive the care I needed for my physical injury," she says. "But because of the support and encouragement I received from my team, I was also able to rebuild my self-esteem. While I was at the WRC, I always felt like a person and not a number, and I'm a stronger person for it."

**Employers' Satisfaction Index**

(completely/mostly satisfied)

**Average Number of Days from Accident to First Cheque****Gilles Moreau**WHSCC Employer Services  
Representative

"To me, there's no difference between big and small employers," says Gilles Moreau, Employer Services Representative. "They pay a premium, and they're entitled to service."

Moreau's employers call him "Mr. Compensation," probably because he's taken the time to get to know them on a personal level. He's been working out of the northwest region since 1991.

"With some of my customers, I'm now dealing with the grandsons of the original owners," Moreau explains. "I've learned the best way to keep a long-term business relationship healthy is to never make promises I can't keep."

Moreau's customers – more than 3,000 employers scattered throughout the province of Quebec and several counties in the northwest corner of New Brunswick – use him as their

main point of contact for the Commission. He helps them with everything from their initial registration, to clearance certificates, account balance inquiries, and information on WHSCC services.

"It's my job to ensure that an employer gets registered using the appropriate codes for their business, and to make sure they're aware of Commission initiatives and programs," he says.

To do that, Moreau hits the road – logging a lot of miles in an effort to keep in touch with his customers.

"I'm on the road four days a week," he says. "I visit almost 400 employers every year."

Those employers not on his short-term itinerary, however, know he's only a phone call away.

"Maybe I spoil them," Moreau laughs. "But they can call me any time."

# Goal:

## Return to Work

### TARGET FOR 2004:

To return at least 60% of lost-time claimants to work within 20 days of claim acceptance, and at least 93% within 260 days.

### 2004 Results Summary

Overall, for those years where full data is available, 91% of workers are back at work at some time before 520 days have elapsed since their claim began; 5% are ready for work but did not have work at the time of claim closure; and 3% are not fit for work by the 520 day mark (104 weeks, or 2 years.) A small number of this category may ultimately return to employment.

*The return to work goal speaks to the Commission's core belief that returning injured workers to the workforce in a safe, timely manner is the best solution for all concerned.*

Achieving a high level of return-to-work numbers requires:

- Appropriate, timely medical treatment;
- Groundbreaking research initiatives;
- Hands-on case management services;
- A complete set of occupational rehabilitation services;
- Creative and flexible vocational rehabilitation services;
- Productive employer and health care provider relations;
- Effective communications with injured workers.

*We will decrease the time by which injured workers return to pre-accident, modified or alternate employment.*

### 2004 Highlights:

- The Commission established a contract with an orthopaedic surgeon to provide 17 physician education sessions through the NB Medical Society's Community Hospital Program. His Third-Party Medicine sessions continue to be popular because the content covers a gap in medical school training. He was also invited to give this session in November, at the World Interdisciplinary Congress on Back and Pelvic Pain. In April, he gave lectures to staff at the Workers' Compensation Board of Manitoba, and to physicians at the 46th Annual Scientific Assembly.
- In April, the Human Rights Commission, Canadian Bar Association – New Brunswick Branch, New Brunswick Medical Society, and the WHSCC hosted a multi-stakeholder conference called "Breaking Down the Barriers to Returning to Work: Patient Confidentiality and the Return to Work." Employers, labour representatives, lawyers, physicians and chiropractors attended the event. The primary objective of the conference was to provide a forum for stakeholder discussion related to the new privacy acts.
- In May, the Commission hosted five regional physician/physiotherapist/case manager meetings to discuss the management of complex cases. In past years, these meetings were limited to physiotherapists and case managers. In 2004, family physicians were invited to attend, as part of a move towards cross-profession dialogue on best practices for providing care to injured workers.

- The Commission's "Continuum of Care" model for case management is an incremental care and treatment approach to getting an injured worker safely back to employment at the earliest possible opportunity. This approach is evaluated on an ongoing basis to identify areas for improvement in process and services. In 2004, the Continuum of Care approach continued to be applied as a case management model for all injuries.
- The Commission developed a new disability management initiative called the Workplace Accommodation Process, to help workplaces develop a return-to-work process following a workplace injury or illness. This new approach is a simplified version of the former Disability Management Program and will be easier for workplaces to implement.
- The Commission's Physiotherapy Clinical Practice Issues Committee continued to meet in 2004, to discuss issues of interest to the Commission and the New Brunswick Private Practitioners of Physiotherapy. A brief newsletter containing meeting highlights was sent to all approved physiotherapy clinics in an effort to improve communication and increase involvement in the Committee.



**Mike Steeves** Manager of  
Assistive Devices at the Workers'  
Rehabilitation Centre

It's not just a return to work that Mike Steeves' clients want – it's a return to work, recreation, and family activities.

"These are clients for life," explains Steeves, who is Manager of Assistive Devices at the Workers' Rehabilitation Centre. "It's my job to create devices that will allow them to get back to normal as quickly as possible, after a traumatic injury."

Once the outward damage from their injury has healed, the client joins a team at the WRC that is made up of two prosthetists, a physiotherapist, and an occupational therapist.

Part of the team's treatment process involves a work evaluation.

"We've got to keep in mind that often, the job can't be modified to fit the client," Steeves says. "An uninjured individual might be coming on the next shift – and they have to be able to

use the same equipment."

It's a situation that demands creative thinking.

Orthotics, designed for clients with foot and ankle injuries, are a big part of Steeves' work.

"Orthotics can be a challenge," he says. "Safety standards for industrial footwear must be maintained."

Assistive devices are another area of focus for Steeves.

For a client returning to work with a partial hand amputation, Steeves created a slip-on device with a hard plastic section designed to receive a wrench. This allowed the worker to continue servicing equipment at the jobsite.

"It's rewarding to help clients get back to work," Steeves says. "They are motivated, inspirational people."

*"The WorkSafe Services Division is dedicated to helping injured workers return to pre-injury, modified or alternate employment using an approach that is a tailored combination of tried-and-true rehabilitation techniques and creative new initiatives."*

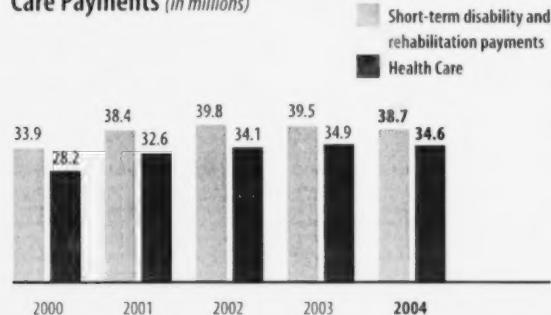
David Greason, Vice-President, WorkSafe Services Division

## RETURN TO WORK GOAL STATISTICS

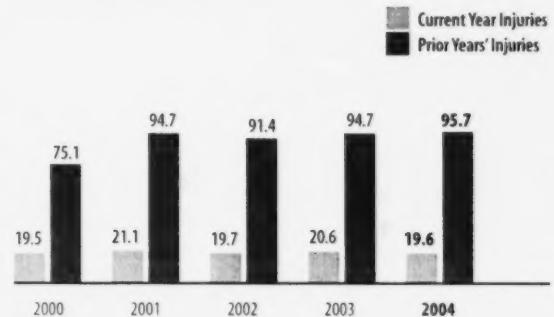
### Summary of Benefits for 2004

	Maximum Annual Earnings	Maximum Weekly Earnings	Percentage Rate for Determining Benefits	Maximum Weekly Benefits	Effective Date
No Dependents	\$50,000	\$961.54	85% of net	\$579.34	01-Jan-04
Dependent Spouse	\$50,000	\$961.54	85% of net	\$607.55	01-Jan-04

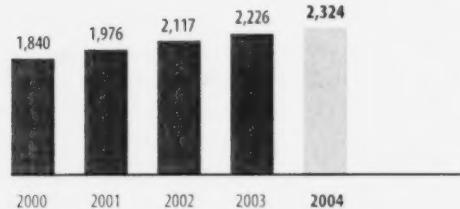
### Short-term Disability and Rehabilitation, and Health Care Payments (in millions)



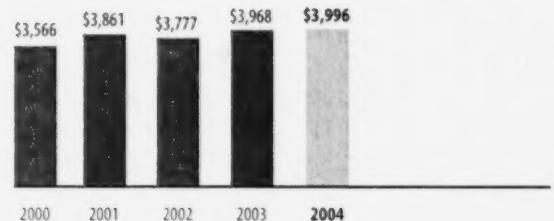
### Benefits Payments (in millions)



### Number of Injured Workers Receiving Long-term Disability Benefits at December 31

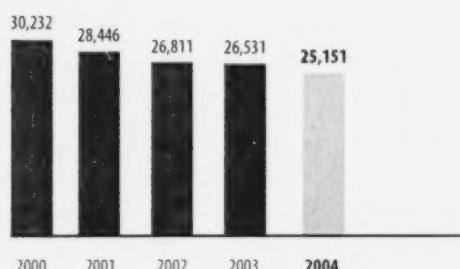


### Average Payment per Claim

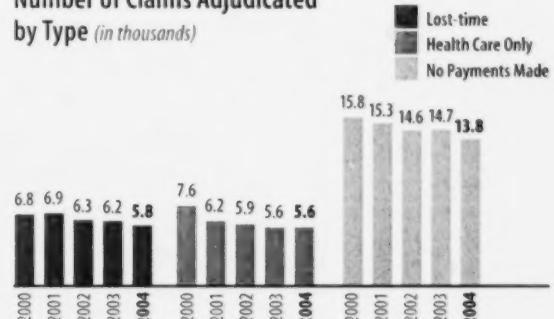


Note: Certain figures have been restated from previous publications to reflect new information.

### Number of Claims Adjudicated



### Number of Claims Adjudicated by Type (in thousands)



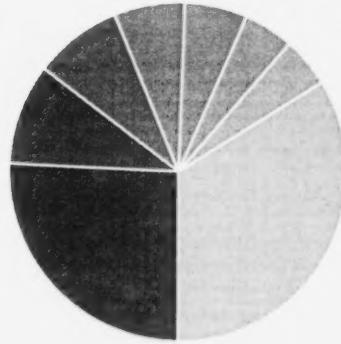
## Injured Workers with Lost-time Claims

	2000	2001	2002	2003	2004
% returning or fit to return to work within:					
20 days	58.8%	59.9%	61.6%	59.6%	<b>59.0%*</b>
80 days	80.7%	79.9%	80.9%	79.4%	<b>79.3%*</b>
130 days	87.2%	86.6%	87.7%	88.6%	<b>86.3%</b>
260 days	93.2%	93.4%	94.0%	94.8%	<b>N/A</b>
520 days	95.6%	96.3%	96.6%	N/A	<b>N/A</b>
% not fit to return after more than:					
520 days	4.4%	3.7%	3.5%	N/A	N/A

\* Some claims are still in treatment and rehabilitation as of December 31, 2004.

Note: N/A indicates that sufficient time has not elapsed for claims to mature for the specified time frame.

Note: Certain figures have been restated to reflect more up-to-date information.



## Nature of Injury

- 34.1% Sprains, strains, tears, unspecified
- 25.9% Other
- 9.7% Crushing injuries, traumatic injuries to muscles, tendons, ligaments, joints etc., unspecified
- 8.5% Fractures
- 6.8% Bruises, contusions
- 6.0% Cuts, lacerations
- 4.8% Back pain, hurt back
- 4.2% Tendonitis\* and traumatic tendonitis\*\*

\* Excludes traumatic tendonitis

\*\* Due to repetitive motions



**André Albert** at his Edmundston physiotherapy clinic

André Albert sees himself as a team player.

"Physiotherapists play an important role in the return-to-work process," he says. "We're a part of a team that is dedicated to helping clients get back their function."

Albert operates PhysioRehab, an Edmundston physiotherapy clinic that offers conventional physiotherapy, work conditioning services and work capacity evaluations. PhysioRehab has been one of the WHSCC's approved providers since January 2002.

"To become an approved provider for the Commission, my clinic needed to meet a variety of criteria covering everything from building access and clinical equipment to treatment processes and practice methodologies," Albert says.

Approximately 80% of Albert's workload is made up of WHSCC clients, representing 30 to

40 clients per week.

"For conventional physiotherapy, referrals come mostly from physicians," Albert explains. "The doctor provides their patient with the list of WHSCC approved providers and they make a selection."

For work conditioning services, Albert is the only approved provider in the Northwest region. When a claimant exceeds the disability guidelines set out by the WHSCC, and is not yet ready to return to work, they are referred for work conditioning, an intensive 6-week program.

For functional capacity evaluations, Albert evaluates a client's abilities and limitations and compares them to job demands with an eye towards getting the client back to work.

"Return to work is an important goal, and it's rewarding to play a role in that process," Albert says.

# Goal

## Efficiency

### TARGET FOR 2004:

At a minimum, we will maintain a fully-funded liability.

### 2004 Results Summary

Investments held to meet future benefit obligations for past injuries reached \$683 million at the end of 2004, representing a 98.8% funded liability.

*The WHSCC knows that responsible financial management – from rate setting and investment management to controlling fraud and abuse – is the key to achieving the efficiency goal.*

Achieving a high level of efficiency requires:

- Best possible forecasted information for rate setting;
- Disciplined investment strategies;
- Proactive policy development;
- Effective and efficient collection of assessed premiums;
- Productive employer relations; and
- Accurate, timely corporate reporting mechanisms.

*We will hold the assessment rates to employers at the lowest level possible, consistent with the best possible benefits to clients.*

### 2004 Highlights:

- The Planning and Policy Department continued the production of quarterly Corporate Reports for 2004. The quarterly report was made available to the general public through the WHSCC website.
- Consistent with the Board of Directors' responsibilities for interpreting legislation, in 2004 the Planning and Policy Department worked with the Board to develop policies in key areas such as occupational health and safety, conditions for entitlement, return to work – responsibilities and re-employment obligations, communication in rehabilitation, third-party mediations, claim-related travel, payment of employer assessments, home and vehicle modifications and prostheses, orthoses and assistive devices.



**Richard Tingley** QC, General Counsel for the WHSCC

The WHSCC's investigators have been busy lately.

"Unfortunately, instances of fraud against the Commission continue to be a concern," reports Richard Tingley, QC, General Counsel for the WHSCC. "In 2004, 98 new applications for benefit claims were referred for investigation to determine their validity, and 44% of them were subsequently rejected. That's an increase of 18% since 2002."

There is the potential for fraud in all the Commission's business relationships, and the WHSCC's Investigative Unit is working to stem the tide. They're pursuing an aggressive defense that includes both detection and prevention initiatives.

"To help us detect fraud, we're focusing on educating our staff," says Tingley. "We have also

developed an inventory of red flags that can be used to identify suspicious activity."

The WHSCC has developed information-sharing partnerships with other information gathering groups, and retains a staff of investigators dedicated to identifying abusers of the system.

"By law, the Commission must ensure its financial resources are used appropriately in order to provide benefits and services to the workers and employers of New Brunswick," says Tingley. "Incidents of fraud put a strain on the system that impairs our ability to do business in a cost-effective way. In 2004, I'm pleased to report that fraud and abuse investigations resulted in the termination of benefits that would have totaled close to \$1 million."

- In addition, the Board of Directors reviewed issues of merits, demerits and fines under the *Workers' Compensation Act* and the *Occupational Health and Safety Act*.
- The WHSCC implemented a new investment accounting policy for the 2004 fiscal year, as a result of new standards introduced by the Canadian Institute of Chartered Accountants. The new policy, called "Fair Value", states that all investment income and losses for the year – including dividends, interest, gains and losses – will be reported in the year they occur. Previous accounting standards allowed for those gains and losses to be reported over a five-year period, which allowed workers' compensation boards to better weather the ups and downs of volatile financial markets.
- 210 fraud and abuse investigations resulted in present and future claim cost savings of close to \$1 million.

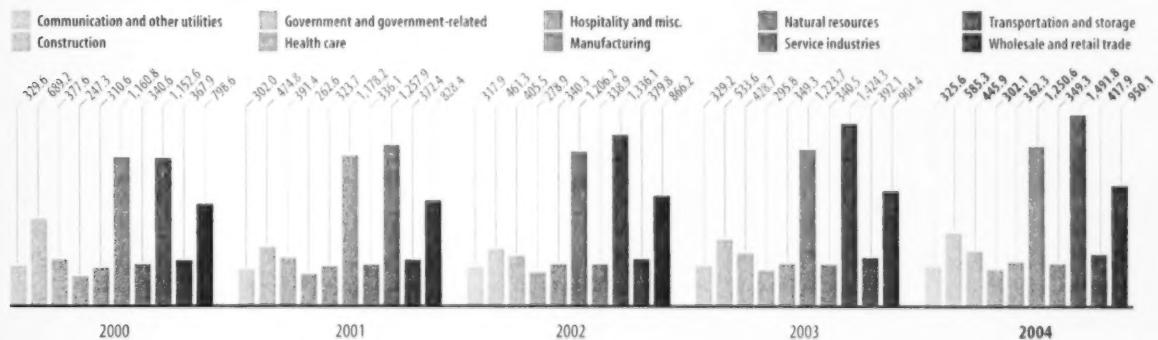
*"The Corporate Services Division maintains the financial framework on which the Commission operates. Managing that framework in an efficient manner is critical to our long-term success."*

Peter Murphy, Vice-President, Corporate Services Division

- Third-party action recoveries provided cost relief to employers of approximately \$1.3 million, with injured workers receiving \$342,821 in addition to compensation benefits. The cost relief provided is equivalent to the revenue generated by \$0.02 on the average assessment rate.
- The Commission laid 19 charges against employers and supervisors. Courts imposed a total of \$30,225 in fines. Approximately half of the charges laid in 2004 were unresolved as of December 31, 2004.

## EFFICIENCY GOAL STATISTICS

**Payrolls by Sector** (in millions of dollars)



## Investment Returns by Asset Class

For the Year Ended December 31, 2004

	WHSCC	Benchmark index return	Benchmark index
Canadian Bonds	7.2%	7.2%	SCM Universe Bond
Canadian Equities	16.7%	14.5%	S&P TSX Composite
U.S. Equities	5.0%	2.8%	S&P 500 (C\$)
EAFE* Equities	11.1%	11.5%	MSCI EAFE* (C\$)
Emerging Market Equities	11.5%	16.8%	MSCI EM (C\$)

\* Europe, Australia and the Far East

## Canada Average Assessment Rates *In 2005 Ascending Order*

	Actual 2000	Actual 2001	Actual 2002	Actual 2003	Provisional 2004	Provisional 2005
Manitoba	\$ 1.49	\$ 1.52	\$ 1.53	\$ 1.56	\$1.70	\$ 1.70
Yukon	1.29	1.30	1.28	1.41	1.54	1.74
Alberta	1.12	1.31	1.64	1.89	1.98	1.83
Northwest Territories & Nunavut	1.04	1.18	1.28	1.60	1.91	1.86
British Columbia	1.73	1.78	1.87	1.92	1.91	1.87
Saskatchewan	1.61	1.57	1.65	1.91	2.08	1.97
Ontario*	2.29	2.13	2.16	2.19	2.19	2.19
New Brunswick	1.61	1.58	1.86	2.03	2.20	2.19
Quebec	2.12	1.89	1.83	1.93	2.15	2.27
Prince Edward Island	2.08	2.29	2.34	2.39	2.39	2.33
Nova Scotia	2.55	2.49	2.50	2.54	2.57	2.65
Newfoundland and Labrador	3.23	3.22	3.50	3.24	3.24	3.19

\* Ontario only publishes the provisional average assessment rate.

Note: Caution should be exercised in comparing provinces' and territories' average assessment rates. Interjurisdictional differences in extent of coverage, industry mix, benefit levels and assessable maximums can affect average assessment rates. The 2004 and 2005 figures are provisional based on rate setting projections, as actuals were not all available at the time of printing.

Source: Association of Workers' Compensation Boards of Canada

Certain figures may have been restated to reflect more up-to-date information.

## Third Party Actions *For the year ended December 31, 2004\**

Cases under management	Cases finalized	Legal fees on finalized cases**	Worker benefits paid	WHSCC recovery	Excess paid to workers	WHSCC % of recovery	Employer cost relief
75 - 90***	23	\$ 428,966	\$ 1,078,530	\$ 1,394,125	\$ 342,821	92.48%	\$ 1,394,125

\* Statistics represent actions that were settled during the period January 1, 2004 to December 31, 2004.

\*\* Legal fees for settled actions were paid over the life of the action and not solely in 2004.

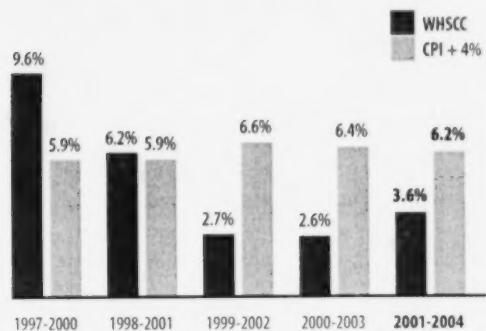
\*\*\* The Office of the General Counsel manages 75-90 Third Party Actions annually.

During the period for which the statistics are provided, the total recovered was \$1,736,946. Legal fees paid to recover this amount were \$428,966. In addition to compensation benefits, injured workers received \$342,821 from the monies recovered by the Commission from the at-fault party. The cost relief provided to employers is equivalent to the revenue generated by \$0.02 on the average assessment rate.

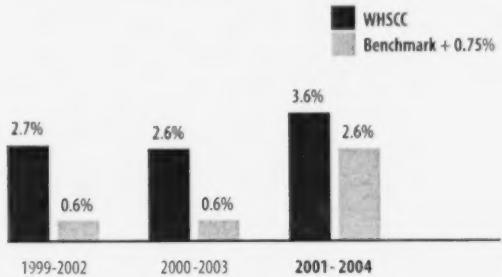
To put the legal fees in perspective using the legal professional standard contingency fee of 30%, legal fees for private actions involving similar amounts would have attracted a fee of \$521,085. The Commission paid \$92,119 less than would have been paid by the private sector, and that savings was passed on to injured workers.

Note: The WHSCC's audited financial statements are published in the WHSCC Annual Report, which is available online at [www.whscn.nb.ca/docs/2004ANNUALREPORT.pdf](http://www.whscn.nb.ca/docs/2004ANNUALREPORT.pdf). A hard-copy version of the report is available by calling 506 633-5660 or 1 800 222-9775.

**Performance Objective 1:** The investment portfolio's rate of return is to exceed the increase in the Consumer Price Index (CPI) + 4% on a four year moving average basis.



**Performance Objective 2:** The investment portfolio's rate of return is to exceed the return generated by the investment policy defined benchmark portfolio by 0.75%, on a four year moving average basis. Objective 2, Benchmark Portfolio plus 0.75% has only been established since the beginning of 1999. Therefore, only six years of data is available.



### New Brunswick Actual Average Assessment Rates



\* Provisional average assessment rate

### Funding History Percent funded and dollar amounts (in millions)



**Faith McMillan** owner of Pleasant Valley Realty 2000 Ltd.

Faith McMillan has been running Pleasant Valley Realty 2000 Ltd., in Sussex for the past five years.

"We help our clients buy and sell more than 90 properties a year," says McMillan.

Like any small business owner, McMillan is dedicated to seeing her business thrive. She invests a lot of time and effort into that goal.

"I work from 8:30 in the morning to 10 or 11:00 at night, every day of the week," she says with a laugh. "How many hours is that, anyhow?"

McMillan's days are spent running the business, and her evenings and weekends are spent showing houses.

"If I'm going to do something, I put 110% into it," she says. "We provide excellent service,

and our reward is that we get a lot of repeat business. For one of our customers, I've sold four houses. That's the basis of any business – bringing the customers back for more."

She is always looking for ways to run her business more efficiently.

"I do a lot of my banking online, at night," she says. "I don't have time to do it during business hours."

When it came to finding a convenient way to pay her WHSCC assessment, McMillan called the Commission to discuss her alternatives.

"I was glad to hear there was a way to pay using a credit card," she says. "I collect reward points every time I use my card, and for a small business owner, every little bit helps."

## Staff Satisfaction

*Our employees will consider the Commission a good place to work.*

### TARGET FOR 2004:

Employee satisfaction will remain at a high level for the organization.

### 2004 Results Summary

The employee satisfaction survey results indicate 94% of our employees find the WHSCC a "good place to work." The response rate was 80%.

*The WHSCC knows that employee satisfaction levels are directly linked to the Commission's ability to achieve its goals. Providing not only a good place to work, but also a healthy and safe environment, gives WHSCC employees the tools they need to succeed.*

Achieving a high level of employee satisfaction requires:

- A healthy and safe culture for staff;
- Open and transparent communication;
- Competitive salaries and benefits;
- Recruitment, retention and recognition of professional staff;
- Promotion of professional development and training

opportunities; and

- Facilitation of internal promotions.

### 2004 Highlights

- A total of \$946,113 was budgeted for educational development and enhancement of our staff.
- A total of 64 courses were held, through the Training Department, with 694 participants.
- A total of 98% of staff received a Performance Review with their supervisor.
- Twenty-three staff (39%) were promoted within the organization as a result of completed competitions. This is an increase over the 36% in 2003.
- Staff turnover was 5.19%. This is lower than the 5.95% in 2003.



**Heather Cossaboom**  
WHSCC Director of Human Resources

Heather Cossaboom, Director of Human Resources, knows that she's soon going to have some management-level positions to fill at the Commission.

"The average age of WHSCC management is approximately 50," she explains. "That means in the next five to ten years, many of them will retire."

The executive committee knows that potential candidates for these positions are currently within the organization, and they want to support their development by encouraging internal promotions. That helps reinforce the WHSCC's goal to be "a good place to work."

"An important part of being a good place to work is being able to give staff the opportunity to achieve their potential, career-wise," Cossaboom says.

The WHSCC's Growing Leaders Program,

implemented in June 2004, is about doing just that. It is designed to support leaders already in management positions, and to identify up-and-comers who aren't managers yet, but show leadership potential in their current performance.

"In 2004, 29 leaders were nominated for the program by their supervisors, and supported by the executive," Cossaboom says. "Their participation should generate the kind of experiences and guidance they will need to have, in order to be successful in moving up the ladder."

The Growing Leaders program includes leadership training courses; coaching through a confidential mentor relationship; job-shadowing; the opportunity to represent the Commission at networking events; and completion of special projects.

- An audit process of compliance with Human Resources Directives and Procedures was developed to ensure consistent practices.
- The Wellness Program provided employees with the opportunity to participate in a variety of activities in support of the four global objectives of physical, nutritional, psychological and basic health.
- The Commission's Employee Assistance Program, which gives staff access to a wide array of confidential support and counseling services, assisted 70 new clients.
- A review of our current practices for positive employee attendance was completed and 11 recommendations were approved and implemented.
- Absenteeism from work was 7.74 days per employee. This remains less than the five-year average of 9.07 days, and is the lowest since 2000.
- The Disability Management Program assisted a total of seven employees to return to work, and several more are in various stages of their return-to-work program.
- A total of 9 accident claims were accepted. This is the lowest number within the last five year period. One of these claims resulted in lost time of 3 days.
- The 2004 Health and Safety Plan built upon the momentum created in 2003. A WHMIS orientation was created and implemented, all staff received a basic Health and Safety Orientation prior to the summer, and new Health and Safety related directives and procedures were developed.



**Pat Hay**  
Researcher, Appeals Tribunal

"Did you know it takes 9,760 steps to get around the Irving Nature Park?" Pat Hay asks the question with a grin.

Hay, a Researcher in the Appeals Tribunal, didn't just walk around the park in 2004. In October, she walked and jogged all 42.2 kms of the 25th adidas® Dublin Marathon in Ireland.

Part of her training regimen included the WHSCC's Wellness Pedometer Challenge. The Wellness Committee launched the program in May 2004 in conjunction with Saint John's "Step Into Life" walking program. The Pedometer Challenge included a variety of organized walking events, contests, and a

*"The Human Resources Department takes the Commission's staff satisfaction goal very seriously, and we have established a comprehensive set of internal systems to help us achieve it."*

Heather Cossaboom, Director of Human Resources.

- Special action teams were created to develop recommendations for four identified common position hazards within the organization.
- The injury reduction objective was to reduce slips, trips and falls at our Grand Bay location by 50% in six months. In total, we reduced slips, trips and falls at Grand Bay by 66%.
- An annual staff meeting was held along with a recognition banquet, honouring a total of sixty-four employees and fourteen retirees.

subsidized pedometer purchase.

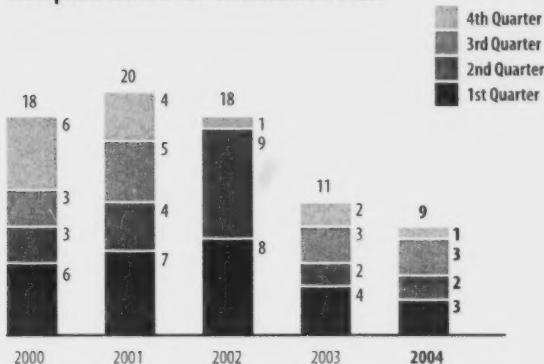
"The pedometers were terrific," says Hay. "They made you feel like you'd accomplished something, and that gave me an incentive to go farther."

The last formal activity of the Pedometer Challenge was a contest organized by the Wellness Committee, to see who could log the most steps in the month of August. Hay won, with approximately 8,000 steps per day.

"I found the organized activities helped me stick to my training program," says Hay. "I really felt that the Commission supported me in my efforts to realize my goal."

## STAFF SATISFACTION GOAL STATISTICS

### Accepted Claims for Commission Staff



*Note: The number of accepted claims reported in any quarter can change because accidents are not always adjudicated within the quarter they occur in. Any claims accepted outside the quarter they occur in, will be noted in the next quarter report.*

### Staff Turnover



### Employment Milestones and Retirements

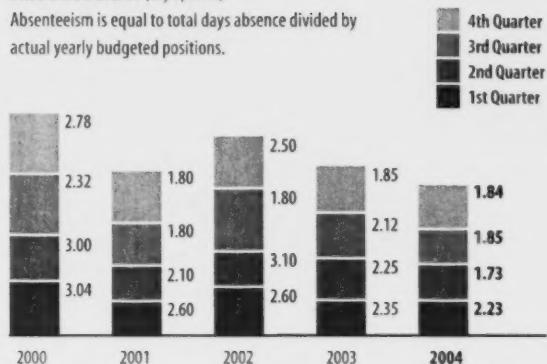
In 2004, the WHSCC recognized 65 employees for their years of public service.

**5 Years of Government Service:** Louis Bourque, Denise Britt, Shelly Dauphinee, Douglas Doney, Chamila Jayasekara, Raymond Lang, Carolyn MacDonald, William MacLean, Susan Mayes, Beth McCluskey Pelletier, Derrick Murray, Raimondo Scichilone, Murray Turner and Michael Woodard.  
**10 Years of Government Service:** Reginald Arsenault, Roger Burt, Jeffrey Curtis, Aldo Mallet, Beverly Oliver Léger, Douglas Margison, Carol Veysey and Kevin Whelton.

**15 Years of Government Service:** Glenda Arnold, Thérèse Beaudin, Sandra Blagden, Raymond Blanchard, Pierre Bossé, Cathy-Anne Carpenter, Monique Desjardins, José Dorado, Margaret Duchesneau, Paula Fournier, Diane Gallant, Tarie Carpenter, Cathy Love, Louise McCaig, Jeannine Morais, Peter Murphy, Edith Savoie, Jeannita Savoie, Clement Snider and Diana Soucy.

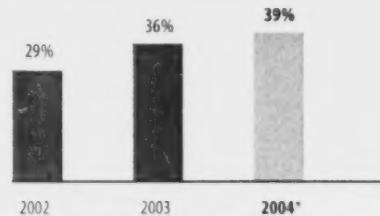
### Absenteeism (days/person)

Absenteeism is equal to total days absence divided by actual yearly budgeted positions.



### Internal Promotions

Percentage of internal promotions based on the annual competitions held



\* 70 competitions were held in 2004.

**20 Years of Government Service:** Muriel Albert, Suzanne Doucet, Judy Duplisea, Rick Hicks, Frederick Hoyt, Leah Logan, Claude Pitre and Pam Wasson.

**25 Years of Government Service:** Dale Forbes, Lois Biddiscombe, Laurette Charron, David Conley, Wanda Cross, Barb Foran, Dale Forbes, Charlene Gordon, Armand Hébert, Alice Starkey and Wendy Pilmer.

**30 Years of Government Service:** Gilles Pelletier and Michael Steeves.

**35 Years of Government Service:** Bob Covey and Victor Morin.

**Retired during 2004:** Lévis Doucet, Claude Frenette, Robert Long, Eric McCartney, Marie-Louise McDonald, Elaine Moyer, Edna Peterson and Paul Roach.

# Appeals Tribunal

*The goal of the Appeals Tribunal is to deliver the highest quality services possible, and the fair and timely resolution of appeals.*

## TARGET FOR 2004:

To reduce the inventory of appeals awaiting a hearing.

### 2004 Results Summary

The inventory of appeals to be scheduled was reduced by 38% in 2004.

The Appeals Tribunal, operating at arm's length from the WHSCC, offers employers and workers the opportunity to appeal Commission decisions. The Appeals Tribunal's primary responsibility is to provide fair, consistent and impartial decisions in a timely manner.

The Appeals Tribunal consists of the following:

- **Chairperson:** reports to the Board of Directors on the administrative operation of the Appeals Tribunal. He also acts as a chairperson for appeal hearings.
- **Vice-chairpersons:** at the present time, we have five part-time vice-chairpersons who chair appeal hearings.
- **Appeals Panel members:** Appeals Panel members, representatives of workers or employers throughout the province, are appointed by the Board of Directors. At present, we have 20 part-time members.
- In support of the activities of the Appeals Tribunal, 12 staff members work to schedule hearings, prepare the necessary documentation and ensure decisions are sent to all parties concerned.

Achieving fair, consistent, impartial and timely completion of appeals requires:

- well-trained vice-chairpersons, panel members and staff;
- a consistent approach to deciding appeals; and
- supportive legislation and policies.

**The Appeals Tribunal offers the following service:** Workers, dependants, and employers can appeal decisions of the Workplace Health, Safety and Compensation Commission. As an administrative tribunal, the Appeals Tribunal is a quasi-judicial body that follows the rules of Natural Justice in its decision-making.

### Appeals Panel hearings

An Appeals Panel will consider an appeal at an Appeals Panel hearing. The Appeals Tribunal holds its hearings in regions throughout the province in the official language chosen by the person submitting the appeal. Appeals Panel decisions are final and delivered in writing. The Appeals Panel consists of a Three-Person Panel or a Single-Person Panel.

### Three-Person Panel

A Three-Person Panel is made up of a chairperson and two Panel members. The chairperson is chosen from the Appeals Tribunal's list of individuals appointed for that purpose. The two remaining Panel members consist of a worker representative and an employer representative, also chosen from pre-established lists. Panel members are required to act impartially, and as such, do not represent any particular group.

### Single-Person Panel

A Single-Person Panel is subject to the consent of all parties and consists of a chairperson acting alone.

### 2004 Highlights:

- Beginning in July, we increased the number of hearing days scheduled from 12 – 14 days per month to a high of 24 hearing days scheduled in October. The expanded hearing schedule permitted us to reduce our inventory of appeals to be scheduled, which will eventually lead to a reduction in the overall processing time for appeals.
- A "substituted appeals list" was developed and implemented. Normally, three appeals are scheduled for one hearing day. We are also obligated to provide the parties to the appeal 30 days notice of a hearing day. When an appeal is withdrawn or postponed, notification often happens less than 30 days before the scheduled hearing day, leaving the Tribunal unable to replace the vacated spot with another appeal. The "substituted appeals list" will allow us to take advantage of full hearing days. To be considered as a "substituted appeal", the case must meet eligibility criteria and all parties to the appeal must agree to be placed on the list. Once a case is on the substituted appeals list, it is tentatively scheduled on a regular hearing day. Should a cancellation of one of the three cases occur within a specified period of time before the hearing day, the substituted appeal is then slotted into the vacated spot and the parties to the appeal are notified that the case will be heard. If there are no cancellations, the substituted appeal is moved to our regular list and scheduled the following month, provided we have hearings in that area.

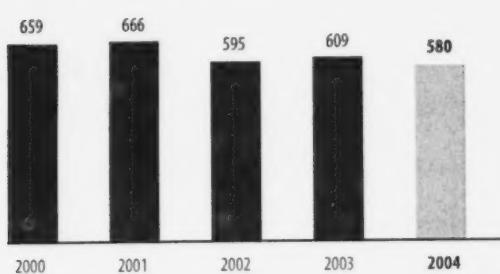
*"Changes in the area of administrative law are continuing both provincially and nationally. The Appeals Tribunal must in turn pursue its efforts to deal with appeals as quickly as possible while always keeping in mind the high degree of effort and knowledge required to do this job well."*

Paul M. LeBreton, Chairperson of the Appeals Tribunal

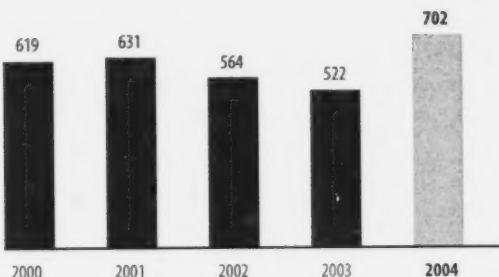
- Due to a decision from the Court of Appeal of New Brunswick, we must now obtain the signatures of all three Panel members on final decisions. This represents a significant change for us as previously, only the hearing chairperson signed the final decision. As a result, a process was initiated where the draft decision is circulated to the Panel members and an authorization of signature is obtained before the decision is finalized and sent out. Although this new procedure has added some time to our overall process, it has not created any significant difficulties even though Panel members are located throughout the province.
- To provide interested parties with access to decisions, and a mechanism to research certain topics, Appeals Tribunal decisions are now being published on the WHSCC website under the Appeals Tribunal section. The catalogue of decisions from previous years will be added as resources permit.

## APPEALS TRIBUNAL STATISTICS

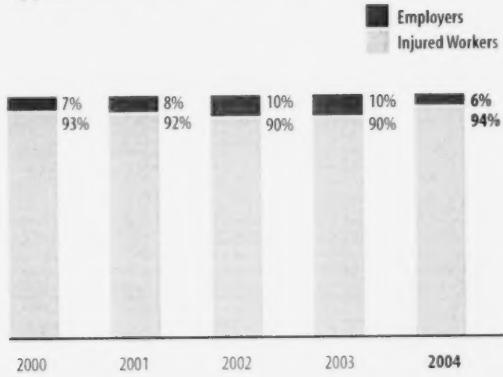
### Appeals Received



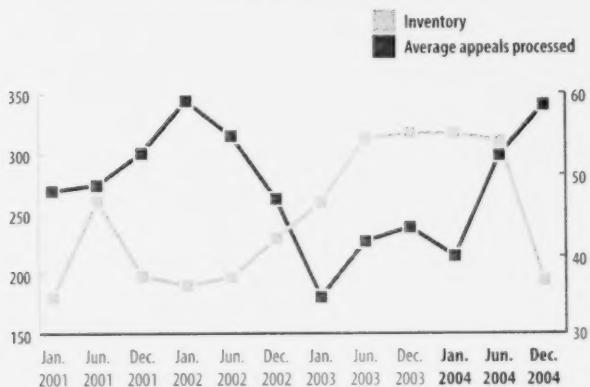
### Appeals Resolved



### Appeals Initiated



### Overview of Inventory of Appeals

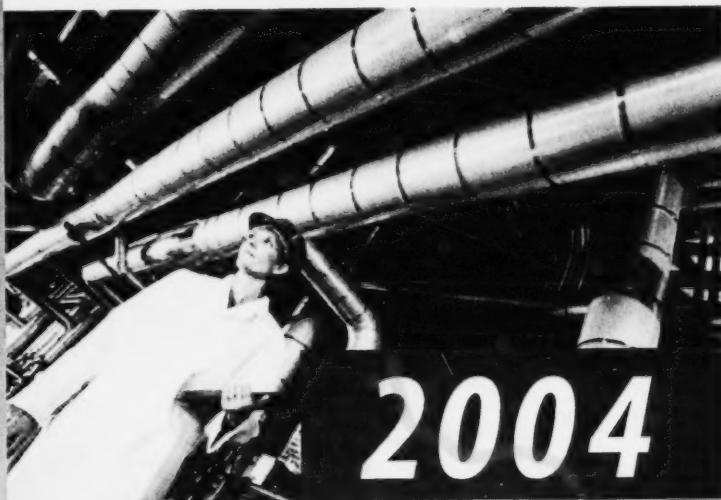


### Appeals Results

	2000	2001	2002	2003	2004
Accepted	52%	49%	58%	50%	<b>59%</b>
Partial	16%	18%	8%	13%	<b>6%</b>
Denied	32%	33%	32%	34%	<b>33%</b>
Withdrawn	-	-	2%	3%	<b>2%</b>



WHSCC | CSSIAT



## RAPPORT AUX INTERVENANTS



# La vision

*Des lieux de travail sains et sécuritaires  
au Nouveau-Brunswick.*

## La mission

La Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail s'engage à promouvoir un milieu de travail sain et sécuritaire pour les travailleurs et les employeurs du Nouveau-Brunswick, et à offrir de façon efficace des services de qualité, des décisions justes et l'application impartiale des lois.

## Le mandat

Promouvoir la création d'un environnement qui permet à tous les employeurs et les travailleurs de considérer qu'on peut prévenir tous les accidents du travail et toutes les maladies professionnelles. Fournir une assurance et des services connexes aux employeurs. Offrir aux travailleurs blessés des prestations d'indemnisation, y compris des services de réadaptation, de l'aide médicale, de l'orientation professionnelle et des services de reprise du travail en toute sécurité. Présenter des recommandations et des conseils au gouvernement relativement à la législation, et publier les rapports, les études et les recommandations que la Commission juge à propos.

### Numéros sans frais

#### Urgences en matière de santé et de sécurité :

1 800 442-9776

Unité d'information : 1 800 222-9775

#### Services des cotisations :

A l'intérieur du Nouveau-Brunswick :

1 800 222-9645

À partir de la N.-É.; de l'I.-P.-É.; de T.-N. et Lab.;  
du Qc; et de l'Ont. : 1 800 222-9775

Centre de rééducation professionnelle :

1 800 222-9781

Médecins : 1 877 647-0777

### Adresses électroniques

Tribunal d'appel : [appeals@whscc.nb.ca](mailto:appeals@whscc.nb.ca)

Webmestre : [webmaster@whscc.nb.ca](mailto:webmaster@whscc.nb.ca)

**www.whscc.nb.ca**

Imprimé au Nouveau-Brunswick - Juin 2005

ISBN 0-9732731-2-7

ISSN 1710-1204

### Adresses et numéros de télécopieur des bureaux

#### Bureaux

Saint John – Bureau principal : 1 800 222-9775

Bureau de Bathurst : 1 800 561-2524

Bureau de Grand-Sault : 1 800 222-9775

Bureau de Moncton : 1 800 222-9775

Tribunal d'appel : 1 800 222-9775

#### Saint John – Bureau principal

1, rue Portland, case postale 160

Saint John NB E2L 3X9

Tél. : 506 632-2200

#### Tribunal d'appel

1, rue Portland, case postale 160

Saint John NB E2L 3X9

Tél. : 506 632-2200 Téléc. : 506 633-3989

#### Grand Bay-Westfield

#### Centre de rééducation professionnelle

3700, chemin Westfield

Saint John NB E2M 5Z4

Tél. : 506 738-8411

Téléc. : 506 738-3470

Adresse postale :

Case postale 160, Saint John NB E2L 3X9

#### Bureau de Bathurst

Place Bathurst Mall

1300, avenue St. Peter, pièce 220

Bathurst NB E2A 3A6

Tél. : 506 547-7300

Téléc. : 506 547-7311 ou 506 547-2982

#### Bureau de Grand-Sault

166, boulevard Broadway, pièce 300

Case postale 7244

Grand-Sault NB E3Z 2J9

Tél. : 506 475-2550 Téléc. : 506 475-2568

#### Bureau de Moncton

100, rue Arden, pièce 200

Moncton NB E1C 4B7

Tél. : 506 867-0525 Téléc. : 506 859-6911

# table des matières

Message du président du conseil d'administration et du président et chef de la direction . . . . .	2
<b>Buts et statistiques de 2004</b>	
But en matière de sécurité . . . . .	8
Statistiques – But en matière de sécurité . . . . .	10
But en matière de service . . . . .	12
Statistiques – But en matière de service . . . . .	13
But en matière de reprise du travail . . . . .	15
Statistiques – But en matière de reprise du travail . . . . .	17
But en matière d'efficacité . . . . .	19
Statistiques – But en matière d'efficacité . . . . .	20
But en matière de satisfaction du personnel . . . . .	23
Statistiques – But en matière de satisfaction du personnel . . . . .	25
Tribunal d'appel . . . . .	26
Statistiques – Tribunal d'appel . . . . .	28

## *Message du président du conseil d'administration et du président et chef de la direction*

Au nom de la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail (CSSIAT), de son conseil d'administration et de ses employés, nous sommes heureux de vous présenter le *Rapport aux intervenants 2004*.

Ce rapport illustre notre engagement envers la vision, la mission, le mandat, les valeurs et les buts de la CSSIAT, et donne aux intervenants une bonne idée des mesures concrètes prises par le conseil, la direction et les employés pour promouvoir des lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick.



# équilibre

*En 2004, le conseil d'administration de la CSSIAT a continué à concilier les besoins de nos groupes d'intervenants et à rechercher l'excellence en traçant la route pour la CSSIAT. Il a dû faire preuve de volonté et d'engagement pour y arriver, et nous le remercions de l'orientation stratégique qu'il offre chaque année.*

Au cours de l'exercice, le conseil d'administration a fait ses adieux à Donna McNeill et à Gerry Cluney, et a accueilli deux nouveaux membres pour représenter les travailleurs du Nouveau-Brunswick, notamment Chantal Lafleur et Morris Mendelson.

**CONSEIL D'ADMINISTRATION :** (1) Robert Scott, président du conseil d'administration  
**Membres sans droit de vote :** (2) Douglas Stanley, président et chef de la direction  
(3) Paul LeBreton, c.r., président du Tribunal d'appel **Membres représentant les employeurs :** (4) Gerry Cluney (5) Lin Hupman (6) Fraser MacLeod (7) John Maher  
**Membres représentant les travailleurs :** (8) J. Norman Bernard (9) Chantal Lafleur (10) Donna McNeill (11) Morris Mendelson **Membre représentant le public en général :** (12) Bernice Doiron Chiasson  
Pour obtenir plus de détails : [www.whscnb.ca/cor2\\_f.asp](http://www.whscnb.ca/cor2_f.asp)

Au début de 2004, le conseil a entrepris une démarche de planification stratégique et d'évaluation des risques incluant l'analyse des facteurs opérationnels clés et la détermination des facteurs ayant une incidence sur le nombre d'accidents, les coûts des réclamations et les taux de cotisation.

Les défis stratégiques, ou risques, décrits par le conseil d'administration sont les suivants :

- La gestion des coûts des réclamations
- L'augmentation des frais médicaux
- Les questions d'actualité dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail et des maladies professionnelles
- Les innovations technologiques
- Les questions liées aux lois et aux règlements
- Les modifications apportées aux principes comptables
- Les tendances démographiques de la population active et le changement de la nature du travail
- Les problèmes liés à la reprise du travail dans l'économie du Nouveau-Brunswick
- La satisfaction des attentes des clients

La démarche de planification stratégique et d'évaluation des risques a permis au conseil de donner une orientation stratégique à la direction de la CSSIAT relativement à un certain nombre de questions importantes. Il s'agit d'un processus qui rapporte déjà.

*Des décisions très prudentes en matière d'établissement des taux de cotisation prises par le conseil en 2002 et en 2003 ont donné lieu à une amélioration appréciable de la position de capitalisation de la CSSIAT et ont permis un retour à une capitalisation presque intégrale à la fin de 2004.*

Tous les intervenants du Nouveau-Brunswick devraient se réjouir du haut niveau de responsabilité financière dont a fait preuve notre conseil. Si notre dette est entièrement provisionnée, nous pouvons dire aux travailleurs blessés de la province que leurs prestations futures sont assurées. Nous pouvons continuer de leur offrir ces prestations à des niveaux supérieurs à ceux offerts dans les autres provinces de l'Atlantique. La capitalisation intégrale signifie que nous pouvons affirmer aux employeurs qu'ils n'ont pas à craindre de majoration des taux de cotisation et dire aux nouveaux employeurs qu'ils peuvent s'installer au Nouveau-Brunswick sans avoir à participer à un régime d'assurance portant le fardeau de coûts préexistants.

# stratégie + analyse

# efficacité

En 2004, la direction de la CSSIAT a continué à mettre en œuvre des initiatives dans le cadre de son orientation stratégique conçues en vue d'améliorer la prestation de services, de réaliser des économies et de remplir la mission de la CSSIAT. Le présent rapport fait état des réussites à cet égard.

*Au cours de 2004, nous avons également entrepris une réorganisation ambitieuse s'inscrivant dans l'objectif original de la CSSIAT, soit de regrouper en un seul organisme la Commission de l'hygiène et de la sécurité au travail et la Commission des accidents du travail. Deux divisions opérationnelles ont été regroupées sous la direction d'un seul vice-président, David Greason, pour former la Division des services de travail sécuritaire. Nous sommes reconnaissants au personnel pour sa collaboration et aux cadres supérieurs pour leur empressement à accepter le défi que de tels changements organisationnels apportent.*



MEMBRES DE LA DIRECTION : (1) Peter Murphy, vice-président aux Services généraux (2) Douglas Stanley, président et chef de la direction (3) David Greason, vice-président aux Services de travail sécuritaire

# contexte

*En 2004, le contexte opérationnel de la CSSIAT a été marqué par une main-d'œuvre changeante, une croissance économique ralentie et des défis liés à l'accès aux soins de santé.*

L'économie de la province a connu une croissance de 2,5 % en 2004. Toutefois, au cours des dix dernières années, la région a fait face à une perte continue d'emplois dans les secteurs de la pêche, des mines et de l'exploitation forestière. Une partie considérable de la population en âge de travailler a donc quitté les régions rurales axées sur les ressources pour aller s'installer dans des communautés plus centrales.

On s'attend à ce que la croissance au niveau de la population en âge de travailler au Nouveau-Brunswick ralentisse au cours des dix prochaines années.<sup>1</sup> On prévoit que des pressions croissantes se feront sentir pour mettre en œuvre des changements en vue de satisfaire les besoins de travailleurs plus âgés.<sup>2</sup>

Au cours des cinq dernières années, le nombre de Néo-Brunswickois occupant un emploi rémunéré a augmenté de 5,6 % pour atteindre son niveau le plus élevé, soit 351 800 travailleurs en 2004. Cependant, avec un taux de chômage de 9,8 % en 2004, le Nouveau-Brunswick a toujours le troisième taux de chômage le plus élevé au pays.<sup>3</sup>

Les secteurs industriels qui ont connu la plus forte croissance de 2003 à 2004 étaient les suivants : agriculture (21 %); transport et entreposage (9 %); et services d'enseignement (15 %). Les secteurs qui ont perdu le plus d'emplois étaient les suivants : services aux entreprises, services relatifs aux bâtiments et autres services de soutien (6 %); et information, culture et loisirs (10 %).<sup>4</sup>

Les salaires horaires dans l'ensemble du Canada ont été très stables au cours des 20 dernières années, et le pourcentage de travailleurs occupant un emploi bien rémunéré ou mal rémunéré a très peu changé. Cependant, les travailleurs nouvellement embauchés ont vu leur salaire diminuer considérablement par

rapport à celui d'autres travailleurs. De plus, on offre de plus en plus des postes temporaires et des postes non syndiqués aux nouveaux travailleurs.

*La plupart des entreprises au Nouveau-Brunswick sont de petite taille. Presque 75 % des entreprises de la province comptent moins de cinq employés et 93 % en comptent moins de 50. Les entreprises ayant plus de 500 employés ne représentent que 2 % de la population au sein d'entreprises.<sup>5</sup>*

Pour ce qui est de l'accès aux soins de santé en 2004, un sondage national auprès des médecins indique que 25 % des médecins de famille dans la province n'acceptent pas de nouveaux patients. Le pourcentage figure parmi les plus élevés au Canada.<sup>6</sup> Par ailleurs, il y a un plus grand nombre de médecins qui prennent leur retraite qu'il y a de nouveaux médecins.

Une recherche effectuée récemment par le Collège des médecins de famille du Canada a révélé que les Canadiens ont plus de difficulté à avoir accès à des soins en raison de la pénurie de médecins et que la durée des attentes augmente.<sup>7</sup> Un total de 37 % des médecins de la province ont rapporté des difficultés à assurer l'accès aux services diagnostiques de pointe pour leurs patients.<sup>8</sup>

<sup>1</sup> Conference Board du Canada, Tableau 5 – Indicateurs économiques clés, Nouveau-Brunswick, Décembre 2004.

<sup>2</sup> Conference Board du Canada, Inside Edge, Printemps 2005.

<sup>3</sup> Statistique Canada, Taux de chômage de 2004 (T.-N., 15,6 %; I.-P.-E., 11,3 %; N.-B., 9,8 %).

<sup>4</sup> Province du Nouveau-Brunswick et Statistique Canada 71F0004XCB, Janvier 2005.

<sup>5</sup> La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, New Brunswick Small Business Primer, Juillet 2004.

<sup>6</sup> Sondage national auprès des médecins, Données régionales du Sondage national auprès des médecins de 2004, Février 2005.

<sup>7</sup> ibid.

<sup>8</sup> ibid.

# buts

*En 2004, la CSSIAT a continué d'obtenir de bons résultats en ce qui a trait aux cinq buts stratégiques.*

## *La satisfaction du personnel*

*(page 23)* Notre personnel considérera la CSSIAT comme un bon employeur.

Nous sommes très heureux des résultats de nos efforts en 2004 et comme toujours, nous vous invitons à vous joindre à nous pour le voyage à venir.

• *La sécurité (page 8)* Nos mesures concrètes en vue d'atteindre notre objectif en matière de sécurité donneront lieu à une diminution considérable du nombre d'accidents.

• *Le service (page 12)* Nous offrirons des services prompts, efficaces, justes, équitables et bienveillants à nos clients.

## *La reprise du travail (page 15)*

Nous réduirons la période écoulée avant que le travailleur blessé reprenne le travail qu'il faisait avant son accident, un travail modifié ou un autre travail.

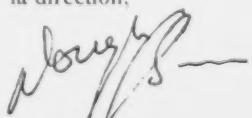
• *L'efficacité (page 19)* Nous garderons les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible en accord avec le versement des meilleures prestations possible aux clients.

Veuillez recevoir, Mesdames, Messieurs, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le président du conseil  
d'administration,

Robert M. Scott

Le président et chef de  
la direction,



Douglas C. Stanley

## Principaux indicateurs statistiques

	2003	2004
Nombre de réclamations présentées	26 410	<b>25 409</b>
Réclamations jugées	26 531*	<b>25 151*</b>
Réclamations avec interruption de travail	6 191*	<b>5 751*</b>
Réclamations sans interruption de travail	5 588	<b>5 594</b>
Réclamations notées, aucune prestation versée	14 744	<b>13 800</b>
Nombre d'accidents mortels se produisant	8*	<b>8*</b>
Paiement moyen par réclamation	3 968 \$	<b>3 996 \$</b>
Nombre moyen de jours perdus par réclamation avec interruption de travail	73,7	<b>74,5</b>
Frais engagés au titre des réclamations pendant l'exercice courant ( <i>en milliers</i> )	100 220 \$	<b>102 086 \$</b>
Paiements effectués au titre des réclamations pour des accidents de l'exercice courant et des exercices antérieurs ( <i>en milliers</i> )	115 253 \$	<b>115 306 \$</b>
Frais engagés au titre des réclamations pour des accidents de l'exercice courant et des exercices antérieurs ( <i>en milliers</i> )	165 326 \$	<b>170 107 \$</b>
Total des engagements au titre des prestations – employeurs cotisés ( <i>en milliers</i> )	672 017 \$	<b>721 143 \$</b>
Total des engagements au titre des prestations – employeurs tenus personnellement responsables ( <i>en milliers</i> )	104 623 \$	<b>110 298 \$</b>
Solde du fonds ( <i>en millions</i> )	(60,2) \$	<b>(9,8) \$</b>
Pourcentage de capitalisation	92,3 %	<b>98,8 %</b>
Frais d'administration – Opérations, sans compter les employeurs tenus personnellement responsables ( <i>en milliers</i> )	17 715 \$	<b>17 892 \$</b>
Frais d'administration – Santé et sécurité au travail ( <i>en milliers</i> )	7 254 \$	<b>7 456 \$</b>
Revenu des cotisations ( <i>en milliers</i> )	124 073 \$	<b>142 828 \$</b>
Total du revenu tiré des cotisations ( <i>en milliers</i> )	152 066 \$	<b>170 762 \$</b>
Salaires assurables ( <i>en millions</i> )	6 221 669 \$	<b>6 480 852 \$*</b>
Taux de cotisation moyen provisoire	2,07 \$	<b>2,20 \$</b>
Taux de cotisation moyen réel	2,03 \$	<b>2,20 \$*</b>
Taux de rendement du marché du portefeuille	12,4 %	<b>8,9 %</b>
Jours civils moyens éoulés entre la déclaration de la blessure et le premier paiement	39	<b>40</b>
Jours civils moyens éoulés entre la production de la réclamation et le premier paiement ( <i>toutes réclamations confondues</i> )	27,4	<b>27,5</b>
Durée moyenne de l'indemnisation selon la mesure composée ( <i>en jours</i> )	76*	<b>75*</b>
Salaire assurable maximum	48 400 \$	<b>50 000 \$</b>
Nombre d'employeurs cotisés	13 481	<b>13 407</b>
Nombre de travailleurs salariés au Nouveau-Brunswick	343 800	<b>351 800*</b>
Nombre de travailleurs protégés en vertu de la <i>Loi sur les accidents du travail</i>	288 900	<b>292 500*</b>
Nombre de travailleurs protégés en vertu de la <i>Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail</i>		
(à l'exception des travailleurs protégés en vertu des lois fédérales)	330 800	<b>335 600*</b>
Nombre d'inspections des lieux de travail	5 958	<b>5 758</b>
Nombre d'ordres donnés (infractions à la <i>Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail</i> )	4 244	<b>5 018</b>
Nombre d'enquêtes sur des accidents graves	232	<b>129</b>
Nombre de séances de sensibilisation et de formation en matière de santé et de sécurité	806	<b>698</b>
Appels reçus		
• interjetés par des travailleurs (ou leur représentant)	549	<b>547</b>
• interjetés par des employeurs (ou leur représentant)	60	<b>33</b>
Appels réglés	522	<b>702</b>

\*Projection dans l'attente des derniers chiffres pour 2004.

Remarque : Certains chiffres pourraient avoir été redressés de publications antérieures de façon à refléter de nouvelles données.

## La sécurité

*Nos mesures concrètes en vue d'atteindre notre objectif en matière de sécurité donneront lieu à une diminution considérable du nombre d'accidents.*

### OBJECTIF EN 2004

Le nombre d'accidents dans la province ainsi que dans les secteurs ciblés et chez les employeurs ciblés connaîtra une diminution.

### Résumé des résultats de 2004

Le taux d'accidents de l'ensemble de la province a diminué de 4,7 % en 2004. Celui des industries ciblées a également diminué de 1,2 %. La CSSIAT a travaillé avec 45 entreprises néo-brunswickoises pendant l'exercice en vue de réduire leur taux d'accidents et de mettre en œuvre des programmes de santé et de sécurité efficaces. Le taux d'accidents de ces entreprises a connu une diminution de 12 %.

*La CSSIAT reconnaît que la réduction des taux d'accidents constitue l'une de ses tâches les plus importantes.*

Pour réduire les taux d'accidents, on doit voir aux éléments qui suivent :

- l'attention sur les secteurs d'industries et les groupes d'employeurs qui ont un taux d'accidents élevé;
- des campagnes sur la santé et la sécurité axées sur les jeunes;
- l'élaboration d'un programme d'études, de concert avec le ministère de l'Éducation;
- des campagnes de sensibilisation du public à grande échelle;
- la surveillance de la conformité avec la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*;
- des services d'enquête sur les accidents et d'inspection des lieux de travail diligents et uniformes;
- des services complets d'éducation et de consultation en matière de santé et de sécurité;
- un processus d'arbitrage pour les travailleurs et les employeurs;
- des outils de communication informatifs et faciles à lire.

### Faits saillants de 2004

- Les employés de la Division des services de travail sécuritaire ont effectué 5 758 inspections et donné 4 786 ordres en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*.
- La Division a continué à travailler avec les quatre industries ciblées choisies en 2003, notamment l'exploitation forestière, les scieries, les garages et les foyers de soins. Des employés de la CSSIAT ont eu des rencontres avec des associations d'employeurs de ces industries pour discuter de questions qui traitent d'accidents, ont recommandé de meilleures pratiques et encouragé la promotion active de la santé et de la sécurité. Ces industries ont continué à faire l'objet d'un plus grand nombre de visites et d'inspections par des agents de santé et de sécurité. Les employés de la CSSIAT étaient disponibles pour aider à mettre au point et à améliorer des programmes de santé et de sécurité.
- Un certain nombre d'autres groupes d'industries ont été désignés pour des initiatives à plus petite échelle. Ces initiatives sont entraînées par des changements au sein de l'industrie, des accidents graves ou d'autres facteurs importants. En 2004, la CSSIAT a continué à concentrer ses efforts sur les secteurs de l'aquaculture, de la récolte de pommes de terre et de la construction des routes.
- Les conseillers en éducation de la CSSIAT ont présenté 496 ateliers à des lieux de travail néo-brunswickois. Les sujets traités comprenaient entre autres la diligence raisonnable; les responsabilités des travailleurs et des employeurs; les enquêtes sur les accidents; l'élaboration d'un programme de santé et de sécurité; l'excavation de tranchées; ainsi que la protection contre les chutes.
- La Division des services de travail sécuritaire a offert divers ateliers publics au cours de l'exercice. La formation de base de trois jours pour les membres de comités mixtes d'hygiène et de sécurité a continué à être une préoccupation en 2004. Les ateliers, qui se sont déroulés dans l'ensemble de la province, comptaient 861 participants.
- On a présenté d'autres ateliers sur des sujets tels l'analyse des blessures et l'enquête sur les accidents; la détermination des dangers et des risques au lieu de travail; et l'élaboration d'un plan de santé et de sécurité. Plus de 212 personnes ont pris part aux ateliers, qui ont eu lieu à Bathurst, à Grand-Sault, à Moncton, à Fredericton et à Saint John.
- La 24<sup>e</sup> conférence annuelle en matière de santé et de sécurité a attiré 611 participants. Ces derniers pouvaient choisir parmi 25 différents ateliers et ont eu l'occasion de visiter 33 stands d'exposants.

- La Division des services de travail sécuritaire a lancé une campagne de sensibilisation multimédia portant sur la santé et la sécurité, et axée sur les parents de jeunes en âge de travailler et les employeurs qui embauchent ces jeunes. La campagne comportait trois volets : annonces télévisées, annonces à la radio et CD interactifs, lesquels ont été distribués à tous les lieux de travail du Nouveau-Brunswick.
- La CSSIAT a continué de jouer un rôle actif dans la promotion de la sécurité auprès des jeunes travailleurs. D'importantes questions en matière de santé et de sécurité ont été présentées à plus de 41 000 élèves pendant l'année scolaire 2003-2004, comparativement à 26 000 au cours de l'année précédente. Parmi les principales activités de santé et de sécurité à l'intention des jeunes organisées pendant l'année scolaire 2003-2004, on retrouve la distribution d'un certain nombre de nouvelles ressources (affiches, vidéos), une tournée LES HÉROS, la mise en œuvre à l'échelle provinciale d'un nouveau programme d'études portant sur la santé pour les élèves de la sixième à la huitième années et une campagne de communication agressive, mentionnée plus haut.

*« Il est avantageux à la fois pour les travailleurs et les employeurs néo-brunswickois de prévenir les accidents avant qu'ils ne surviennent. Nous devons tous déployer des efforts à cet égard. »*

David Greason, vice-président aux Services de travail sécuritaire

- À l'automne de 2004, la CSSIAT a commencé à parrainer et à financer un accès à *Passeport Sécurité*, un vaste site Web consacré à la sécurité chez les jeunes ([www.passporttosafety.com](http://www.passporttosafety.com)) à l'intention des élèves du secondaire de la province. Entre septembre et décembre, les enseignants ont commandé plus de 4 000 comptes d'utilisateur pour leurs élèves.
- On a proclamé des modifications législatives qui ont un effet direct sur la CSSIAT et ses intervenants. Elles sont les modifications apportées à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et au *Règlement général 91-191*; et la mise en application de la *Loi sur les endroits sans fumée* du Nouveau-Brunswick. (Les agents de la CSSIAT appliquent la *Loi sur les endroits sans fumée* dans les lieux privés.)



**Karen Mazerolle,**  
infirmière en santé du travail et  
coordonnatrice de la sécurité chez  
Imperial Manufacturing Group,  
à Richibucto, NB

Karen Mazerolle est entrée en fonctions à Imperial Manufacturing Group, situé à Richibucto, à titre d'infirmière en santé du travail. Elle dit que lorsqu'on a ajouté la coordination de la santé et de la sécurité à ses responsabilités, elle a sauté sur l'occasion d'être proactive.

Avec l'aide de la CSSIAT, elle a commencé à mettre en œuvre le programme de santé et de sécurité 5\*22 au bureau principal de l'entreprise.

« Ce programme me passionne », déclare M<sup>me</sup> Mazerolle. « C'est un excellent cadre de travail. »

M<sup>me</sup> Mazerolle a commencé par demander aux travailleurs de répondre au questionnaire 5\*22 pour évaluer leur compréhension de base au sujet de la santé et de la sécurité.

« Le résultat moyen était de 62 %, et la même année, il y a eu 169 blessures au travail nécessitant des soins médicaux », explique-t-elle. « Nous devions faire mieux. »

Au cours des deux prochaines années, M<sup>me</sup> Mazerolle a élaboré un programme de santé et de sécurité; effectué une analyse des blessures; mis

l'accent sur les activités à risque élevé; et mis au point une stratégie de communication en vue de sensibiliser les travailleurs et les surveillants à la santé et à la sécurité.

« On a rempli le questionnaire 5\*22 à nouveau en 2004 et le résultat moyen avait augmenté pour atteindre 86 % », souligne-t-elle. « Nous étions ravis des résultats et encore plus ravis de constater que le nombre de blessures nécessitant des soins médicaux avait diminué pour se chiffrer à 61 pour l'année. »

M<sup>me</sup> Mazerolle explique qu'un tel changement de culture n'est pas survenu à cause d'une seule personne.

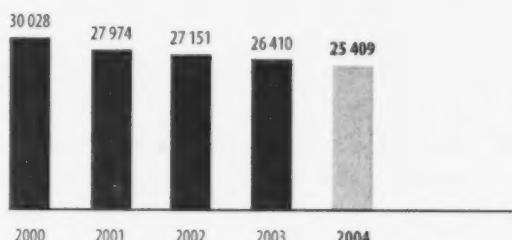
« Dès le début, la direction à Imperial Manufacturing Group était engagée à faire en sorte que non seulement le processus de santé et de sécurité survive, mais qu'il soit aussi prospère. Et la participation de la direction, des surveillants et des travailleurs a mené à des résultats positifs. Sans la participation de tous, nous ne serions pas sur la voie de la réussite. »

## STATISTIQUES – BUT EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

### Santé et sécurité générale

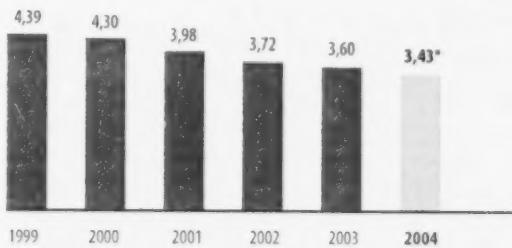
	2003	2004
Inspections de lieux de travail	5 899	5 758
Ordres donnés	4 109	4 786
Ordres d'arrêt des travaux	99	111
Enquêtes sur des accidents	232	129
Enquêtes sur des accidents mortels	2	4
Causes devant les tribunaux	12	19
• accusations portées contre un employeur	8	16
• accusations portées contre un travailleur	2	2
• accusations portées contre un propriétaire	1	—
• accusations portées contre un entrepreneur	1	1
Education et sensibilisation / Formation	197	117
Consultations	1 588	1 238
<b>Hygiène du travail</b>		
Inspections de lieux de travail	59	143
Ordres donnés	33	119
Ordres d'arrêt des travaux	3	2
Education et sensibilisation / Formation	6	7
Consultations	75	159
Évaluations et analyses	50	63
Tests	12	10
<b>Éducation</b>		
Education et sensibilisation / Formation	550	496
Consultations	559	831
<b>Ergonomie</b>		
Education et sensibilisation / Formation	38	63
Consultations	254	225
Évaluations et analyses	81	95
<b>Conseillers en santé et en sécurité</b>		
Education et sensibilisation / Formation	15	15
Consultations	267	251
Évaluations et analyses	421	341

### Accidents signalés à la CSSIAT Nombre de réclamations signalées

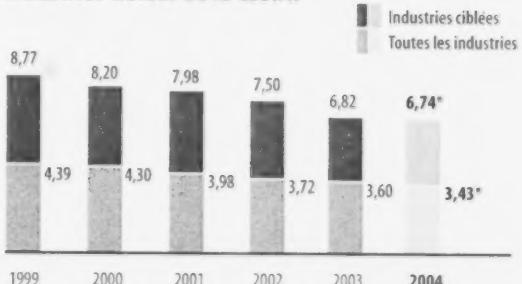


### Taux de fréquence provincial des accidents Par 100 ETP

Le taux de fréquence des accidents est calculé en divisant le nombre de réclamations par le nombre de travailleurs à temps plein dans une année donnée. Un travailleur à temps plein ou un équivalent à temps plein (ETP) est défini comme une personne qui travaille l'équivalent de 35 heures par semaine, 50 semaines de l'année.



### Taux de fréquence des accidents des industries ciblées de la CSSIAT



\* Prévision

Remarque: Certains chiffres ont été redressés de publications antérieures de façon à refléter de nouvelles données.

**Poursuites** *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*

Nombre :	2003	2004
d'accusations	22	<b>19</b>
d'employeurs qui ont fait l'objet d'accusations	8	<b>17*</b>
de propriétaires qui ont fait l'objet d'accusations	1	—
de travailleurs qui ont fait l'objet d'accusations	2	<b>2</b>
de condamnations	13	<b>5</b>
d'accusations rejetées	—	<b>2**</b>
d'accusations retirées	11	<b>10</b>
d'accusations en instance	14	<b>16</b>
Valeur des amendes	54 275 \$	<b>30 225 \$</b>

\* Comprend deux surveillants et un entrepreneur.

\*\* Deux accusations ont été rejetées avec une déclaration de « non coupable » à un procès.

**Plaintes** *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*

Nombre de plaintes :	2003	2004
déposées	31	<b>71</b>
acceptées	5	<b>1</b>
rejetées	5	<b>7</b>
résolues	18	<b>17</b>
retirées	5	<b>3</b>
en instance	3	<b>65</b>

**Anne Lise Albert,**

ingénierie, CSSIAT, et

**Richard Blais,**

directeur du Bureau de l'agent principal de contrôle, CSSIAT

Les agents de santé et de sécurité de la CSSIAT doivent voir à l'application des lois en matière de santé et de sécurité au niveau des entreprises néo-brunswickoises.

« La principale fonction d'un agent est d'assurer que les lieux de travail respectent les dispositions de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et ses règlements », explique le directeur du Bureau de l'agent principal de contrôle, Richard Blais. « La conformité, c'est la mise en œuvre d'exigences minimales qui permettront d'améliorer la santé et la sécurité des travailleurs. »

Le Bureau de l'agent principal de contrôle est chargé de faire en sorte que la législation en matière de santé et de sécurité de la province est interprétée et mise en application de façon uniforme chaque fois, qu'il s'agisse d'une exploitation de pommes de terre dans le nord-ouest de la province ou d'une exploitation aquicole dans le sud-est.

« Nous offrons des interprétations législatives aux agents de santé et de sécurité de la CSSIAT ainsi qu'aux entreprises », indique M. Blais.

« Nous gardons également à jour le manuel des

agents de santé et de sécurité, et élaborons des lignes directrices provinciales sur les meilleures pratiques relativement aux tâches qui ne sont pas clairement prévues par la législation. »

Par ailleurs, M. Blais dirige des comités internes tels le comité d'examen des accidents et le comité sur les industries à risque élevé. Il siège également à un grand nombre d'autres comités.

« Ces comités font de la recherche, rédigent des publications et voient à d'autres activités », explique-t-il. « Par exemple, le comité d'examen des accidents fait souvent des recommandations relativement à des avis de danger-alerte et d'alerte au risque, que nous aidons à rédiger. »

Le Bureau de l'agent principal de contrôle coordonne deux réunions par année des agents de santé et de sécurité afin de discuter de questions d'actualité portant sur la santé et la sécurité au travail.

« C'est un défi », souligne-t-il. « Notre économie est en évolution et nous devons être parés à toute éventualité afin d'assurer la sécurité de tous. »

# But

## Le service

*Nous offrirons des services prompts, efficaces, justes, équitables et bienveillants à nos clients.*

12

RAPPORT AUX INTERVENANTS 2004

### OBJECTIF EN 2004

Le sondage annuel d'opinion indépendant effectué chaque année produira de très bons résultats de façon constante. Au strict minimum, nous maintiendrons un taux de satisfaction de 82 % pour les travailleurs blessés et de 85 % pour les employeurs cotisés.

### Résumé des résultats de 2004

Les travailleurs blessés ont indiqué qu'ils étaient en moyenne 86 % satisfaits du rendement de la CSSIAT dans les douze catégories présentées, soit une augmentation de 5 % par rapport à 2003.

Les employeurs ont indiqué qu'ils étaient en moyenne 86 % satisfaits du rendement de la CSSIAT dans les neuf catégories présentées, soit le même pourcentage qu'en 2003.

*Les résultats annuels relativement au but en matière de service de la CSSIAT agissent comme un baromètre, qui indique si la CSSIAT répond aux besoins de ses intervenants.*

Pour atteindre un niveau élevé de services et de satisfaction chez les travailleurs blessés, on doit voir aux éléments qui suivent :

- des décisions justes sur les réclamations;
- le versement rapide des prestations;
- des services de gestion des réclamations et de reprise du travail personnalisés;
- un processus d'arbitrage;
- des outils de communication informatifs et faciles à lire.

Pour atteindre un niveau élevé de services et de satisfaction chez les employeurs, on doit voir aux éléments qui suivent :

- des options de paiement pratiques;
- des options créatives pour réduire les cotisations;
- un processus d'arbitrage;
- une gamme complète de cours de formation et de services de consultation;
- des documents informatifs et faciles à lire au sujet des rapports entre les employeurs et la CSSIAT.

*« Tous les employés de la CSSIAT travaillent fort chaque jour pour assurer la satisfaction des clients. C'est grâce à cet engagement quotidien que nous y parvenons. »*

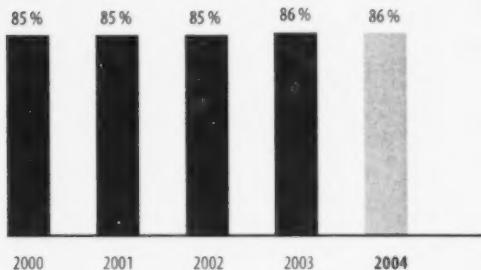
Douglas C. Stanley, président et chef de la direction

### Faits saillants de 2004

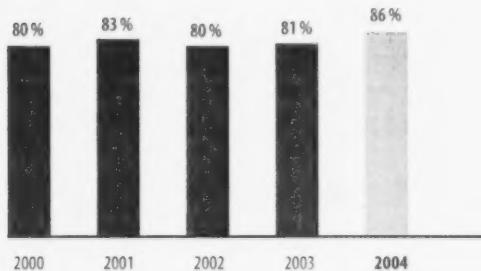
- Récemment, la CSSIAT a examiné le Formulaire 67, intitulé *Rapport sur l'accident ou la maladie professionnelle*, qui est en circulation depuis bon nombre d'années. À la suite de cet examen, le *Formulaire 67* a été repensé. Il est maintenant plus bref et plus facile à utiliser – tout en continuant de recueillir les renseignements nécessaires – et fait en sorte que les décisions sur les réclamations soient prises à temps. Une version pilote du nouveau formulaire a été mise en circulation en novembre 2004 auprès d'un petit nombre d'employeurs.
- En novembre, la CSSIAT a adopté un programme électronique de paiement direct pour les médicaments sur ordonnance qui est offert dans toutes les pharmacies du Nouveau-Brunswick. Ce programme a pour but de veiller à ce que tous les travailleurs blessés ayant droit à un remboursement de médicaments sur ordonnance reçoivent un service de qualité ponctuel grâce à un processus de paiement direct. Le programme permettra aussi de s'assurer que les travailleurs blessés reçoivent les médicaments appropriés à leur blessure subie au travail ou à leur maladie professionnelle.
- À la fin de l'exercice, 59 % du revenu tiré des cotisations provenait des employeurs qui participaient au système de la Cotisation mensuelle selon les salaires réels. Un total de 100 nouvelles entreprises se sont inscrites pendant l'exercice.
- Les Services des cotisations ont tenu quinze séances d'information à l'intention d'employeurs, d'associations d'employeurs et de groupes divers.
- Les Services des cotisations ont amélioré leurs services en offrant aux employeurs l'option d'effectuer leurs paiements par le biais de Services Nouveau-Brunswick.

## STATISTIQUES – BUT EN MATIÈRE DE SERVICE

### Indice de satisfaction des employeurs



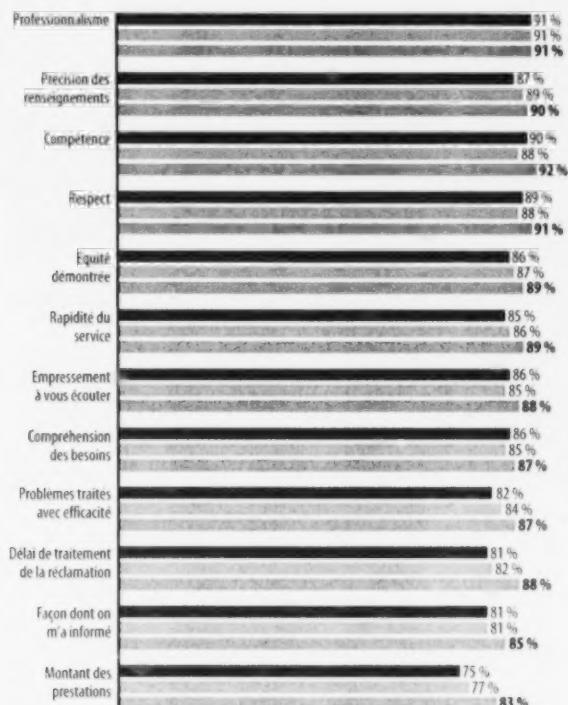
### Indice de satisfaction des travailleurs blessés



### Satisfaction des travailleurs blessés

(entièrement / plutôt satisfaits)

■ 2002  
■ 2003  
■ 2004



**Erma Wuhr,** de retour à Grand Lake Timber, à Chipman, NB

Erma Wuhr avait tellement à dire au sujet de son séjour au Centre de rééducation professionnelle en 2004, qu'au lieu de le faire en remplissant un formulaire d'évaluation, elle l'a fait devant une caméra.

« Vous êtes comme une famille », dit-elle en regardant dans la caméra. « Vous m'avez très bien accueillie. »

Mme Wuhr a été admise au Centre le 10 mai 2004 suite à une chute au travail où elle a subi une fissure à la partie supérieure d'un os de l'avant-bras. Avant son admission, on a constaté qu'elle était atteinte de dystrophie sympathique réflexe, un trouble neurologique douloureux qui peut avoir été causé par une blessure. Le trouble exige un protocole thérapeutique qui figure parmi les services qu'offre le Centre. Les clients mettent habituellement plus de temps à réaliser des progrès ou à se rétablir s'ils souffrent du syndrome que d'une autre blessure.

« Mon but était de pouvoir redresser mon bras et de réapprendre à m'en servir pour le travail et ailleurs », a indiqué Mme Wuhr. « Mon équipe au Centre comprenait mes limitations et m'a enseigné différentes stratégies de traitement de la douleur et de renforcement. Elle m'a aidé pendant mon processus de rétablissement, lequel était adapté à mes besoins. »

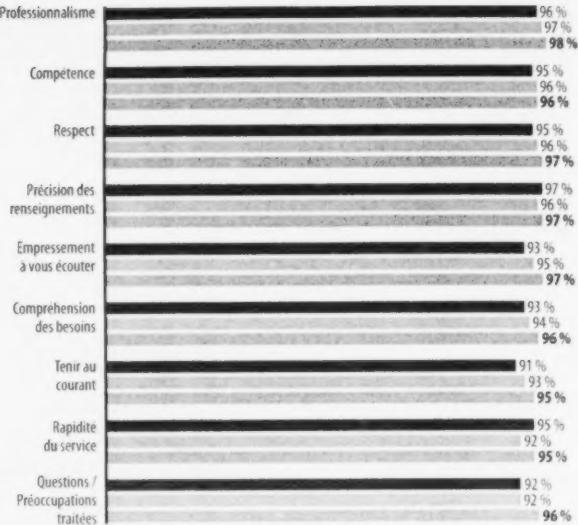
Mme Wuhr a reçu son congé du Centre le 2 septembre 2004.

« Le fait d'être au Centre pendant 16 semaines m'a permis de recevoir les soins dont j'avais besoin pour ma blessure », explique-t-elle. « Grâce à l'appui et à l'encouragement que j'ai reçus de mon équipe, j'ai pu retrouver mon estime de soi. Pendant mon séjour au Centre, on m'a toujours fait sentir comme une vraie personne et non comme un chiffre. Je suis plus forte aujourd'hui grâce à cela. »

## Satisfaction des employeurs

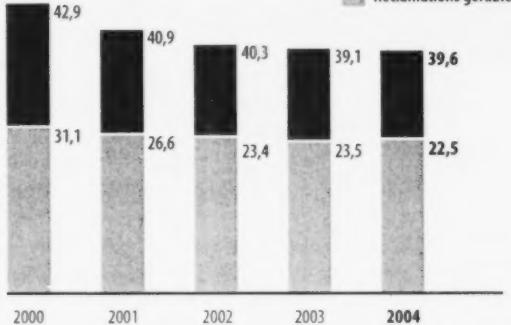
(entièrement / plutôt satisfaits)

■ 2002  
■ 2003  
■ 2004



## Jours moyens éoulés entre la date de l'accident et le premier paiement

■ Toutes les réclamations  
■ Réclamations gérables



**Gilles Moreau,**

représentant des services aux employeurs, CSSIAT

« À mon avis, il n'y a aucune différence entre un employeur de petite taille et un employeur de grosse taille », explique le représentant des services aux employeurs de la CSSIAT, Gilles Moreau. « Ils versent une cotisation, donc ils ont droit à des services. »

Les employeurs de M. Moreau l'appellent « Monsieur Indemnisation », et ce, probablement parce qu'il a pris le temps de les connaître personnellement. Il travaille au sein de la Région du Nord-ouest depuis 1991.

« Certains de mes clients sont les petits-fils de propriétaires initiaux avec qui j'ai déjà fait affaire », déclare M. Moreau. « J'ai appris que la meilleure façon d'assurer de bonnes relations d'affaires à long terme, c'est de ne jamais faire de promesses que je ne peux pas tenir. »

Pour les clients de M. Moreau, soit plus de 3 000 employeurs répartis dans l'ensemble du Québec et dans plusieurs comtés du nord-ouest du Nouveau-Brunswick, il représente leur point de

contact principal avec la CSSIAT. Il les aide avec bien des choses, comme l'inscription initiale et les certificats d'employeur en règle, en plus de leur donner des renseignements au sujet de leur solde de compte et des services qu'offre la CSSIAT.

« C'est à moi de m'assurer qu'un employeur s'inscrit en se servant des bons codes pour son entreprise et qu'il est au courant des initiatives et des programmes de la CSSIAT », déclare-t-il.

Pour ce faire, M. Moreau voyage beaucoup afin de se tenir en contact avec ses clients.

« Je voyage quatre jours par semaine », explique-t-il. « Je rends visite à presque 400 employeurs par année. »

Les employeurs qui ne figurent pas sur son itinéraire à court terme savent qu'ils n'ont qu'à le téléphoner.

« Je les gâte peut-être », dit M. Moreau en riant. « Mais ils peuvent me téléphoner en tout temps. »

# But

## La reprise du travail

### OBJECTIF EN 2004

Un total d'au moins 60 % des travailleurs blessés reprendront le travail dans les 20 jours suivant l'acceptation de leur réclamation et au moins 93 % des travailleurs blessés, dans les 260 jours.

### Résumé des résultats de 2004

Pour les exercices qui présentent des données complètes, 91 % des travailleurs reprennent le travail dans les 520 jours suivant le début de leur réclamation; 5 % sont prêts à reprendre le travail, mais n'ont pas d'emploi au moment de la fermeture de leur dossier; et 3 % ne sont pas aptes à reprendre le travail au bout de 520 jours (104 semaines ou deux années). De ce pourcentage, un petit nombre de travailleurs finissent par reprendre le travail.

*Le but en matière de reprise du travail témoigne de la croyance de la CSSIAT que la reprise du travail rapide et en toute sécurité du travailleur blessé est la meilleure solution pour toutes les parties visées.*

Pour atteindre des chiffres élevés par rapport aux reprises du travail, on doit voir aux éléments qui suivent :

- des traitements médicaux rapides et appropriés;
- des initiatives de recherche innovatrices;
- des services de gestion des réclamations personnalisés;
- une gamme complète de services de réadaptation professionnelle;
- des services de réadaptation professionnelle créatifs et souples;
- des rapports productifs entre les employeurs et les fournisseurs de soins de santé;
- une communication efficace avec les travailleurs blessés.

*Nous réduirons la période écoulée avant que le travailleur blessé reprenne le travail qu'il faisait avant son accident, un travail modifié ou un autre travail.*

### Faits saillants de 2004

- La CSSIAT a passé un contrat avec un chirurgien orthopédiste en vue d'offrir 17 séances de formation aux médecins dans le cadre du Programme dans un hôpital communautaire de la Société médicale du Nouveau-Brunswick. La séance traitant de la médecine par un tiers continue à être en demande puisqu'elle s'ajoute à la formation médicale. Par ailleurs, on a invité le chirurgien orthopédiste à offrir cette séance au congrès interdisciplinaire mondial sur la douleur dorsale et pelvienne, qui a eu lieu en novembre. En avril, il a prononcé des conférences devant les employés de la commission des accidents du travail du Manitoba et les médecins de la 46th Annual Scientific Assembly.
- En avril, la Commission des droits de la personne, l'Association du Barreau canadien – Division du Nouveau-Brunswick, la Société médicale du Nouveau-Brunswick et la CSSIAT ont accueilli la conférence intitulée « Réduire les obstacles à la reprise du travail : la vie privée du patient et la reprise du travail » à l'intention de divers intervenants. Des employeurs, des représentants de travailleurs, des avocats, des médecins et des chiropraticiens y ont participé. La conférence se voulait un forum où les intervenants pouvaient discuter de questions liées à la législation en matière de protection des renseignements personnels.
- En mai, la CSSIAT a organisé cinq rencontres réunissant le médecin, le physiothérapeute et le responsable de cas dans les régions afin de discuter de la gestion de cas complexes. Par le passé, seuls le physiothérapeute et le responsable de cas participaient aux rencontres. En 2004, on a invité le médecin de famille à y prendre part en vue de favoriser la communication entre les parties au sujet des meilleures pratiques quant aux soins dispensés aux travailleurs blessés.
- Le modèle de continuum des soins de la CSSIAT pour la gestion des réclamations est une approche progressive en vue d'assurer la reprise du travail en toute sécurité du travailleur blessé, et ce, dès que possible. On évalue l'approche sur une base continue afin de déterminer si on peut améliorer les processus et les services. En 2004, l'approche a continué à

être utilisée en tant que modèle de gestion des réclamations pour toutes les blessures.

- La CSSIAT a élaboré une nouvelle initiative de gestion de l'incapacité au travail appelée le Processus relatif aux mesures d'adaptation en milieu de travail, afin d'aider les lieux de travail à mettre en place un processus de reprise du travail à la suite d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle. Cette nouvelle approche est en quelque sorte une version simplifiée de l'ancien Programme de gestion de l'incapacité au travail qui se révélera plus facile à mettre en œuvre dans les lieux de travail.
- Le Comité chargé des questions cliniques liées à la physiothérapie de la CSSIAT a poursuivi ses réunions en 2004, réunions qui ont porté sur des questions d'intérêt pour la CSSIAT et les New Brunswick Private Practitioners of Physiotherapy. Un bref bulletin décrivant les faits saillants de ces rencontres a été envoyé à toutes les cliniques de physiothérapie approuvées dans un effort visant à améliorer les communications et à accroître la participation au sein du Comité.
- La Division des services de travail sécuritaire a mis la dernière main à la troisième vidéo sur l'évaluation rapide des problèmes (en anglais seulement) à l'intention des médecins de famille. Cette dernière réalisation aborde l'évaluation des blessures aux genoux. Les vidéos précédentes portaient sur

*« La Division des services de travail sécuritaire est engagée à aider le travailleur blessé à reprendre le travail qu'il faisait avant son accident, un travail modifié ou un autre travail par le biais d'une approche personnalisée fondée sur des techniques de réadaptation prouvées et de nouvelles initiatives créatives. »*

David Greason, vice-président aux Services de travail sécuritaire



**Mike Steeves**, responsable du Programme d'appareils de réadaptation au Centre de rééducation professionnelle

Ce n'est pas simplement reprendre le travail que les clients de Mike Steeves veulent. Ils veulent aussi reprendre leurs loisirs et les activités avec la famille.

« Nos clients sont des clients à vie », explique le responsable du Programme d'appareils de réadaptation au Centre de rééducation professionnelle, Mike Steeves. « Mon travail consiste à créer des appareils qui leur permettront de retrouver une vie normale aussi rapidement que possible à la suite d'une blessure traumatique. »

Une fois que le dommage externe résultant de sa blessure est guéri, le client se joint à une équipe du Centre formée de deux prothésistes, d'un physiothérapeute et d'un ergothérapeute.

Le processus de traitement de l'équipe comprend une évaluation de travail.

« Nous devons tenir compte du fait que souvent, le travail ne peut pas être adapté au client », indique M. Steeves. « Une personne qui n'a pas subi de blessure et qui travaille le prochain quart de travail doit pouvoir se servir des mêmes machines. »

Il s'agit d'une situation qui demande une imagination créatrice.

Une grande partie du travail de M. Steeves est de concevoir des orthèses pour les clients qui ont subi une blessure au pied ou à la cheville.

« L'orthétique peut être un défi », explique-t-il.

« On doit respecter les normes de sécurité pour ce qui est des chaussures industrielles. »

Les appareils de réadaptation représentent une autre partie importante du travail de M. Steeves.

Ce dernier a mis au point un appareil amovible muni d'une partie en plastique qui peut recevoir une clef pour un client qui reprenait le travail après avoir subi une amputation partielle de la main. Cet appareil a permis au travailleur de continuer à servir des machines à son lieu de travail.

« C'est un travail enrichissant que celui d'aider les clients à reprendre le travail », souligne M. Steeves.

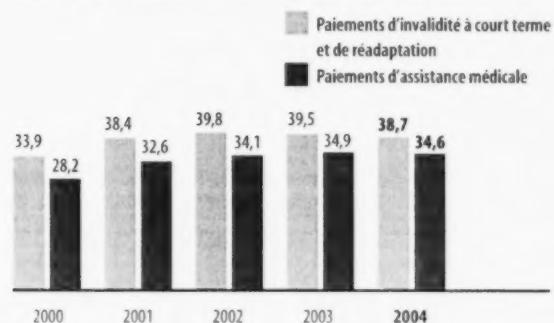
« Ce sont des gens motivés qui sont une source d'inspiration. »

## STATISTIQUES – BUT EN MATIÈRE DE REPRISE DU TRAVAIL

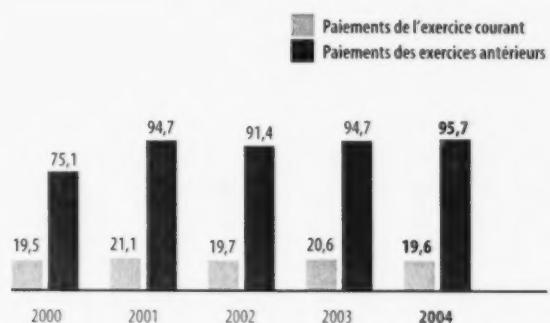
### Résumé des prestations – 2004

	Salaire annuel maximum	Salaire hebdomadaire maximum	Taux (en %) pour calculer les prestations	Prestations hebdomadaires maximums	Date d'entrée en vigueur
Sans personne à charge	50 000 \$	961,54 \$	85 % du net	579,34 \$	1 <sup>er</sup> janvier 2004
Conjoint à charge	50 000 \$	961,54 \$	85 % du net	607,55 \$	1 <sup>er</sup> janvier 2004

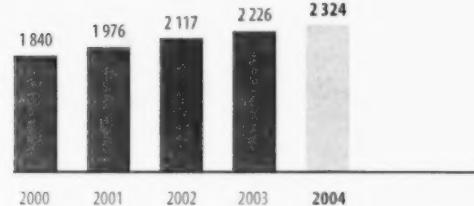
### Paiements d'invalidité à court terme et de réadaptation ainsi que paiements d'assistance médicale (en millions)



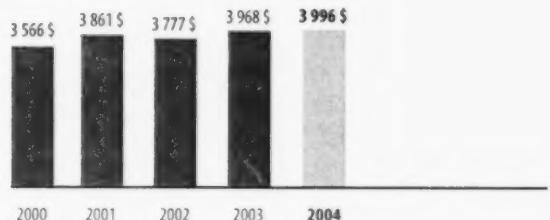
### Paiements au titre des prestations (en millions)



### Nombre de travailleurs blessés qui reçoivent des prestations d'invalidité à long terme au 31 décembre

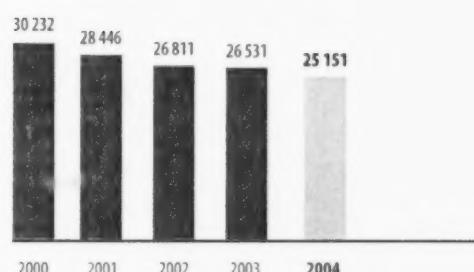


### Paiement moyen par réclamation

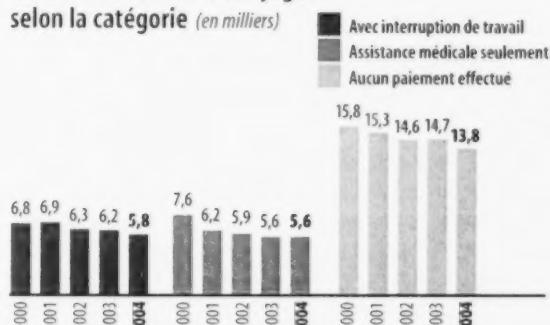


Remarque : Certains chiffres ont été redressés de publications antérieures de façon à refléter de nouvelles données.

### Nombre de réclamations jugées



### Nombre de réclamations jugées selon la catégorie (en milliers)



## Travailleurs blessés avec réclamations avec interruption de travail

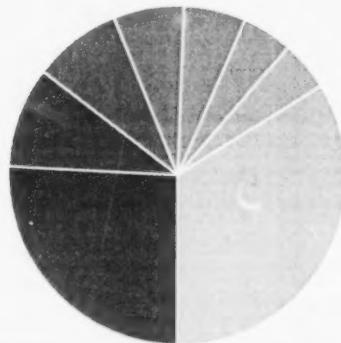
% des travailleurs qui reprennent le travail ou qui sont aptes à le reprendre en moins de

	2000	2001	2002	2003	2004
20 jours	58,8 %	59,9 %	61,6 %	59,6 %	<b>59,0 %*</b>
80 jours	80,7 %	79,9 %	80,9 %	79,4 %	<b>79,3 %*</b>
130 jours	87,2 %	86,6 %	87,7 %	88,6 %	<b>86,3 %</b>
260 jours	93,2 %	93,4 %	94,0 %	94,8 %	<b>n.d.</b>
520 jours	95,6 %	96,3 %	96,6 %	n.d.	<b>n.d.</b>
% des travailleurs qui ne sont pas aptes à reprendre le travail après plus de					
520 jours	4,4 %	3,7 %	3,5 %	n.d.	<b>n.d.</b>

\* Certains travailleurs blessés reçoivent encore des traitements et de la réadaptation au 31 décembre 2004.

Remarque : « n.d. » indique que certaines réclamations n'ont pas atteint le délai précis.

Remarque : Certains chiffres ont été redressés de façon à refléter des renseignements plus à jour.

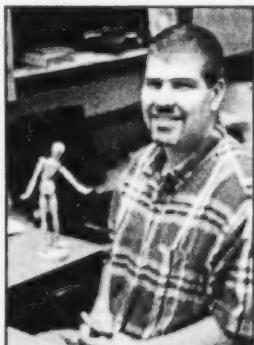


## Nature de la blessure

- 34,1 % Entorses, foulures, déchirures (non spécifiées)
- 25,9 % Autres
- 9,7 % Lésions par écrasement; traumatismes aux muscles, aux tendons, aux ligaments, aux articulations, etc. (non spécifiés)
- 8,5 % Fractures
- 6,8 % Meurtrissures et contusions
- 6,0 % Coupures et lacérations
- 4,8 % Douleurs et blessures dorsales
- 4,2 % Tendinites\* et tendinites traumatiques\*\*

\* Sauf les tendinites traumatiques

\*\* Attribuables à l'usage de mouvements répétitifs



**André Albert,** à sa clinique de physiothérapie, à Edmundston, NB

André Albert considère qu'il fait partie d'une équipe.

« Les physiothérapeutes jouent un rôle important dans le processus de reprise du travail des travailleurs blessés », dit-il. « Nous faisons partie d'une équipe qui s'engage à aider les clients à retrouver leurs fonctions. »

M. Albert est propriétaire de PhysioRehab, une clinique de physiothérapie située à Edmundston qui offre des traitements de physiothérapie conventionnels, des services de conditionnement au travail et des évaluations de la capacité de travail. La clinique PhysioRehab est l'un des fournisseurs de soins approuvés par la CSSIAT depuis janvier 2002.

« Pour que je devienne un fournisseur approuvé par la CSSIAT, ma clinique devait satisfaire à divers critères ayant trait entre autres à l'accès à l'établissement, au matériel clinique, aux méthodes de traitement et aux méthodologies utilisées », explique M. Albert.

Environ 80 % de ses clients sont des travailleurs blessés de la CSSIAT, ce qui représente de 30 à

40 personnes par semaine.

« Dans le cas des traitements de physiothérapie conventionnels, les renvois proviennent surtout des médecins », déclare M. Albert. « Le médecin donne à son patient une liste de fournisseurs approuvés par la CSSIAT et le patient fait son choix. »

M. Albert est le seul fournisseur de soins approuvé pour la Région du Nord-ouest pour ce qui est des services de conditionnement au travail. Lorsqu'un travailleur blessé dépasse les lignes directrices en matière de durée d'invalidité établies par la CSSIAT et n'est toujours pas en mesure de reprendre le travail, il est adressé en vue d'un programme de conditionnement au travail, un programme intensif d'une durée de six semaines.

Dans le cas des évaluations des capacités fonctionnelles, M. Albert évalue les capacités et les limitations du client, et les compare aux exigences de son emploi en vue de la reprise du travail.

« Je trouve très enrichissant de jouer un rôle dans l'atteinte d'un but aussi important que celui de la reprise du travail », souligne M. Albert.

## L'efficacité

### OBJECTIF EN 2004

Au strict minimum, nous maintiendrons une dette entièrement provisionnée.

### Résumé des résultats de 2004

Les placements détenus pour satisfaire aux obligations futures au titre des prestations pour des blessures antérieures ont atteint 683 millions de dollars à la fin de 2004, ce qui représente une dette provisionnée de 98,8 %.

*La CSSIAT sait que la gestion financière responsable, en allant de l'établissement des taux de cotisation et de la gestion des placements à la prévention de la fraude et de l'abus, est essentielle pour atteindre le but en matière d'efficacité.*

Pour atteindre un niveau élevé d'efficacité, on doit voir aux éléments qui suivent :

- les meilleurs renseignements prévisionnels possible pour l'établissement des taux de cotisation;
- des stratégies de placement rigoureuses;
- l'élaboration proactive des politiques;
- le prélèvement efficace des cotisations;
- des relations productives avec les employeurs;
- des systèmes de rapports précis et rapides.



**Richard Tingley, c.r.**  
avocat de la Commission

Les enquêteurs de la CSSIAT sont occupés de nos jours.

« Malheureusement, les cas de fraude continuent à être une préoccupation pour la CSSIAT », indique l'avocat de la Commission, Richard Tingley, c.r. « En 2004, un total de 98 nouvelles demandes de prestations d'indemnisation ont été adressées en vue d'une enquête afin de déterminer leur validité. De ce nombre, 44 % ont été refusées. Il s'agit d'une augmentation de 18 % depuis 2002. »

Il existe des possibilités de fraude dans toutes les relations d'affaires de la CSSIAT et l'unité d'enquête de la CSSIAT déploie des efforts en vue de freiner la vague. Elle entreprend des mesures énergiques qui comprennent à la fois des initiatives de détection et de prévention.

« Pour mieux déceler les cas de fraude, nous veillons spécialement à informer nos employés », précise M<sup>r</sup> Tingley. « Nous avons également élaboré un

système de drapeaux rouges qui peut servir à déceler des activités suspectes. »

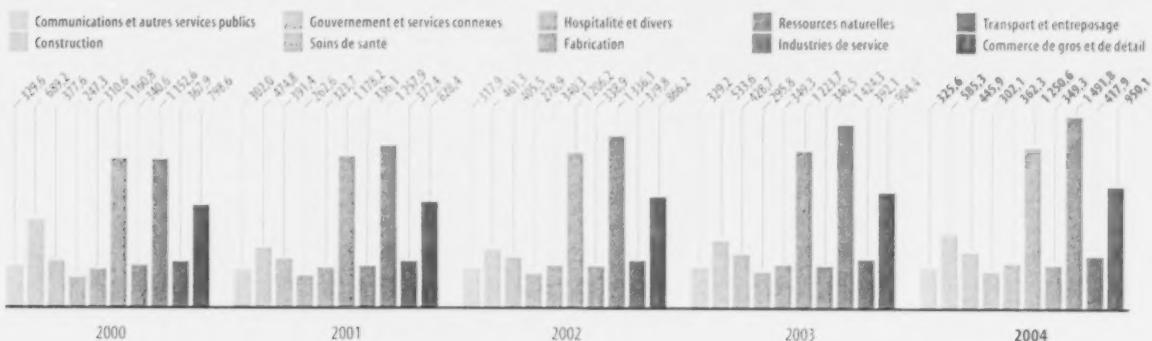
La CSSIAT a formé des partenariats fondés sur le partage d'information avec d'autres groupes de collecte d'information et a à son service des enquêteurs chargés de déceler les cas de fraude et d'abus.

« La CSSIAT est tenue par la loi de voir à ce que ses ressources financières soient utilisées convenablement afin de pouvoir offrir des prestations et des services aux travailleurs et aux employeurs du Nouveau-Brunswick », a déclaré M<sup>r</sup> Tingley. « Les cas de fraude grèvent le système, ce qui compromet la capacité de la CSSIAT de faire affaire de façon rentable. Je suis heureux d'annoncer qu'en 2004, les enquêtes menées sur des cas de fraude et d'abus ont permis de mettre fin au versement de prestations qui auraient totalisé près de 1 million de dollars. »

- Le conseil d'administration a examiné des questions liées au mérite, au démerite et aux amendes en vertu de la *Loi sur les accidents du travail* et de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*.
- La CSSIAT a adopté une nouvelle convention comptable en matière de placements pour l'exercice de 2004 en conformité avec de nouvelles normes établies par l'Institut canadien des comptables agréés. Selon la nouvelle convention, qui porte le nom de « Juste valeur », tous les revenus et pertes de placement de l'exercice, y compris les dividendes, les intérêts, les gains et les pertes, seront comptabilisés au cours de l'exercice au cours duquel ils se produisent. Selon les anciennes normes comptables, ces gains et pertes devaient être comptabilisés sur une période de cinq ans, ce qui permettait aux commissions des accidents du travail de mieux faire face aux oscillations des marchés financiers volatils.
- Un total de 210 enquêtes en vue de dépister des cas de fraude et d'abus ont donné lieu à des économies au titre des réclamations actuelles et futures se chiffrant à près de 1 million de dollars.

## STATISTIQUES – BUT EN MATIÈRE D'EFFICACITÉ

### Masses salariales selon le secteur d'activité (en millions de dollars)



### Rendement des placements selon la catégorie de l'actif

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2004

	CSSIAT	Rendement de l'indice de référence	Indice de référence
Obligations canadiennes	7,2 %	7,2 %	Indice des obligations de l'univers SCM
Actions canadiennes	16,7 %	14,5 %	Indice composé S&P TSX
Actions américaines	5,0 %	2,8 %	Indice du S&P 500 (\$ C)
Actions de l'EAFE*	11,1 %	11,5 %	Indice du MSCI EAFE* (\$ C)
Actions des marchés naissants	11,5 %	16,8 %	Indice des marchés naissants du MSCI (\$ C)

\* Europe, Australie et Extrême-Orient

« La Division des services généraux assure la structure financière selon laquelle la CSSIAT exerce ses activités. Nous devons gérer cette structure financière efficacement si nous voulons connaître du succès à long terme. »

Peter Murphy, vice-président aux Services généraux

- Grâce aux recouvrements de tiers, certains employeurs ont obtenu une libération des coûts se chiffrant à environ 1,3 million de dollars et les travailleurs blessés ont reçu 342 821 \$, en plus des prestations d'indemnisation. La libération des coûts équivaut au revenu produit par 0,02 \$ du taux de cotisation moyen.
- La CSSIAT a porté 19 accusations contre des employeurs et des surveillants. Les tribunaux ont imposé des amendes totalisant 30 225 \$. Environ la moitié des accusations portées en 2004 n'étaient pas résolues au 31 décembre 2004.

## Canada – Taux de cotisation moyens *Par ordre croissant de l'année 2005*

	Réel 2000	Réel 2001	Réel 2002	Réel 2003	Provisoire 2004	Provisoire 2005
Manitoba	1,49 \$	1,52 \$	1,53 \$	1,56 \$	1,70 \$	1,70 \$
Yukon	1,29	1,30	1,28	1,41	1,54	1,74
Alberta	1,12	1,31	1,64	1,89	1,98	1,83
Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	1,04	1,18	1,28	1,60	1,91	1,86
Colombie-Britannique	1,73	1,78	1,87	1,92	1,91	1,87
Saskatchewan	1,61	1,57	1,65	1,91	2,08	1,97
Ontario*	2,29	2,13	2,16	2,19	2,19	2,19
Nouveau-Brunswick	1,61	1,58	1,86	2,03	2,20	2,19
Québec	2,12	1,89	1,83	1,93	2,15	2,27
Île-du-Prince-Édouard	2,08	2,29	2,34	2,39	2,39	2,33
Nouvelle-Écosse	2,55	2,49	2,50	2,54	2,57	2,65
Terre-Neuve et Labrador	3,23	3,22	3,50	3,24	3,24	3,19

\* L'Ontario ne publie que le taux de cotisation moyen provisoire.

Remarque : Il faut faire preuve de prudence lorsqu'on fait la comparaison des taux de cotisation moyens des provinces et territoires. Des différences interprovinciales ou liées à l'étendue de la protection, de la composition industrielle, des niveaux de prestations et des maximums assurables peuvent avoir un effet sur les taux de cotisation moyens. Les chiffres de 2004 et de 2005 ne sont que provisoires selon la projection de l'établissement des taux car les chiffres réels n'étaient pas tous disponibles au moment de mettre sous presse.

Source : Association des commissions des accidents du travail du Canada  
Certains chiffres pourraient avoir été redressés de façon à refléter de nouvelles données.

## Recours contre des tiers *Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2004\**

Nombre de cas gérés	Nombre de cas terminés	Frais de justice déboursés pour les cas terminés**	Prestations versées aux travailleurs	Somme recouvrée par la CSSIAT	Excédent versé aux travailleurs	Pourcentage de la CSSIAT de la somme recouverée	Liberation des coûts accordée aux employeurs
75 à 90***	23	428 966 \$	1 078 530 \$	1 394 125 \$	342 821 \$	92,48 %	1 394 125 \$

\* Les statistiques représentent des poursuites qui ont été résolues entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2004.

\*\* Les honoraires d'avocat pour les poursuites résolues ont été payés tout au long des poursuites et non en entier en 2004.

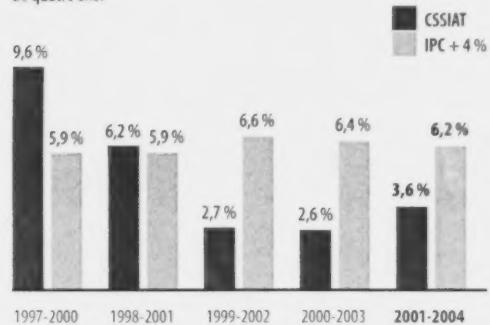
\*\*\* Le Bureau de l'avocat de la Commission gère entre 75 et 90 poursuites contre des tiers chaque année.

La somme recouverte pendant la période visée par les statistiques se chiffrait à 1 736 946 \$. Les honoraires d'avocat payés pour recouvrir cette somme s'élevaient à 428 966 \$. Les travailleurs blessés ont reçu 342 821 \$ des recouvrements de tiers, en plus des prestations d'indemnisation. Les employeurs ont obtenu une libération des coûts qui équivaut au revenu produit par 0,02 \$ du taux de cotisation moyen.

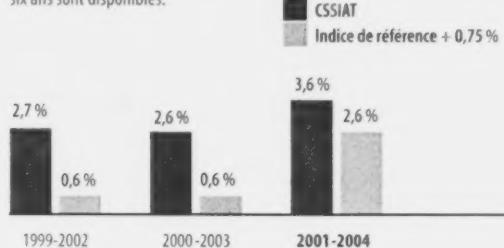
Les honoraires d'avocat par suite de poursuites privées aboutissant à des sommes semblables se seraient chiffrés à 521 085 \$ selon le régime d'honoraires établi pour la profession, lequel se chiffre à 30 %. Il en a coûté 92 119 \$ de moins à la CSSIAT qu'il en aurait coûté au secteur privé. La CSSIAT a ainsi pu transmettre cette économie aux travailleurs blessés.

Remarque : Les états financiers vérifiés de la CSSIAT sont publiés dans son Rapport annuel de la CSSIAT 2004, offert en ligne à l'adresse suivante : [www.wbscc.nb.ca/docs/2004-ANNUALREPORT.pdf](http://www.wbscc.nb.ca/docs/2004-ANNUALREPORT.pdf). On peut également se procurer une version imprimée du rapport en téléphonant au 506 633-5660 ou au 1 800 222-9775.

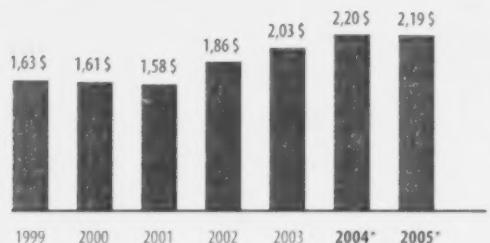
**Objectif de rendement 1 :** Le taux de rendement du portefeuille de placement doit être supérieur à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation (IPC) en plus de 4 % sur une moyenne mobile de quatre ans.



**Objectif de rendement 2 :** Le taux de rendement du portefeuille de placement doit être supérieur au rendement généré par le portefeuille de référence défini dans la politique de placement, et ce, de 0,75 % sur une moyenne mobile de quatre ans. L'objectif 2, soit le portefeuille de référence en plus de 0,75 %, n'a été fixé qu'au début de l'exercice 1999. Par conséquent, seules les données sur une période de six ans sont disponibles.



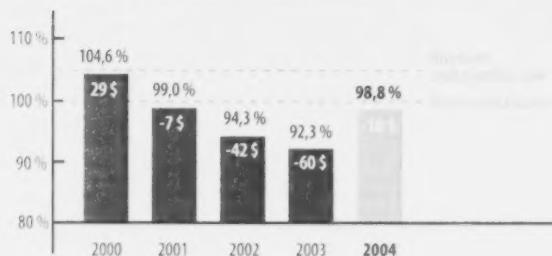
### Taux de cotisation moyens réels du Nouveau-Brunswick



\* Taux de cotisation moyen provisoire.

### Historique de la capitalisation

*Pourcentage de capitalisation et montants (en millions)*



**Faith McMillan,**  
propriétaire de Pleasant Valley Realty  
2000 Ltd.

Faith McMillan exploite Pleasant Valley Realty 2000 Ltd., à Sussex, depuis cinq ans.

« Nous aidons nos clients à vendre et à acheter plus de 90 propriétés par année », déclare Mme McMillan.

Comme tout propriétaire d'une petite entreprise, Mme McMillan est engagée à voir prospérer son entreprise. Elle investit beaucoup de temps et d'efforts en vue d'y arriver.

« Je travaille de 8 h 30 à 22 h 00 ou 23 h 00 tous les jours », déclare-t-elle en riant. « Ça fait combien d'heures ? »

Le jour, Mme McMillan voit à la gestion de son entreprise. Le soir et les fins de semaine, elle fait voir des maisons.

« Quand je fais quelque chose, j'y donne mon 110 % », dit-elle. « Nous offrons d'excellents services et notre récompense, c'est une clientèle

acquise. J'ai vendu quatre maisons à l'un de nos clients. Faire revenir les clients, c'est la base de toute entreprise. »

Mme McMillan essaie toujours de trouver des façons de gérer son entreprise plus efficacement.

« Je fais une grande partie de mes transactions bancaires en ligne le soir », explique-t-elle. « Je n'ai pas le temps de les faire pendant les heures de bureau. »

Quand est venu le moment de trouver une façon pratique de verser sa cotisation, elle a téléphoné à la CSSIAT pour discuter de ses options.

« J'étais ravie d'apprendre que je pouvais payer ma cotisation avec ma carte de crédit », dit-elle.

« J'ai des points chaque fois que je me sers de ma carte et pour un propriétaire d'une petite entreprise, ça vaut quelque chose. »

## OBJECTIF EN 2004

La satisfaction des employés continuera à être élevée pour l'organisme.

### Résumé des résultats de 2004

Les résultats du sondage sur la satisfaction des employés indiquent que 94 % de nos employés considèrent la CSSIAT comme « un bon employeur ». Le taux de réponse se chiffrait à 80 %.

*La CSSIAT sait que le niveau de satisfaction des employés a un effet direct sur sa capacité d'atteindre ses buts. En offrant à ses employés non seulement un lieu où il fait bon travailler, mais aussi un milieu sain et sécuritaire, la CSSIAT leur donne les outils dont ils ont besoin pour réussir.*

Pour atteindre un niveau élevé de satisfaction des employés, on doit voir aux éléments qui suivent :

- une culture saine et sécuritaire pour les employés;
- une communication ouverte et transparente;
- des prestations et des salaires concurrentiels;



**Heather Cossaboom,**  
directrice des Ressources humaines, CSSIAT

La directrice des Ressources humaines, Heather Cossaboom, sait qu'elle aura bientôt à doter des postes au niveau de la direction à la CSSIAT.

« L'âge moyen des employés de la direction à la CSSIAT est d'environ 50 ans », explique-t-elle. « Cela veut dire que de nombreux d'entre eux prendront leur retraite au cours des cinq à dix prochaines années. »

Le comité de direction sait que les candidats éventuels pour ces postes travaillent actuellement au sein de l'organisme et il veut appuyer leurs objectifs professionnels en encourageant les promotions internes. Cette initiative aide à renforcer l'engagement de la CSSIAT à faire de l'organisme « un bon employeur ».

« Être un bon employeur, c'est entre autres donner l'occasion aux employés de s'épanouir sur le plan professionnel », indique Mme Cossaboom.

C'est en fait le but du programme sur la préparation des dirigeants de demain que la CSSIAT

**But**

## La satisfaction du personnel

*Notre personnel considérera la CSSIAT comme un bon employeur.*

- le recrutement, la conservation et la reconnaissance du personnel professionnel;
- la promotion de possibilités de perfectionnement et de formation;
- la facilitation de promotions internes.

### Faits saillants de 2004

- Une somme de 946 113 \$ a été affectée à la formation et au perfectionnement de notre personnel.
- Le service de formation a offert un total de 64 cours auxquels 694 participants s'étaient inscrits.
- Un total de 98 % des employés ont fait l'objet d'une évaluation du rendement avec leur surveillant.
- Vingt-trois employés ont été promus au sein de l'organisme (39 %), ce qui représente une augmentation par rapport à 36 % en 2003.

a mis en œuvre en juin 2004. Le programme est conçu pour aider les personnes qui occupent déjà un poste de direction et pour découvrir ceux qui n'occupent pas encore de poste de direction, mais qui démontrent des aptitudes de dirigeant à leur poste actuel.

« Des surveillants ont nommé 29 employés pour participer au programme en 2004. Le comité de direction a appuyé leur nomination », a souligné Mme Cossaboom. « Leur participation au programme leur permettra d'acquérir le genre d'aptitudes dont ils ont besoin pour monter dans l'échelle administrative. »

Le programme comprend des cours de formation en leadership; de l'encadrement par le biais de rapports confidentiels avec un mentor; de l'observation au poste de travail; des occasions de représenter la CSSIAT à des activités de réseautage; et des projets spéciaux.

- Le taux de roulement du personnel s'est chiffré à 5,19 %, soit une diminution comparativement à 5,95 % en 2003.
- On a élaboré un processus de vérification en vue d'évaluer l'observation des directives et des procédures en matière des ressources humaines afin d'assurer l'uniformité des pratiques.
- Dans le cadre du programme de mieux-être, les employés ont participé à diverses activités liées aux quatre objectifs généraux qui ont trait à l'état physique, nutritionnel et psychologique ainsi qu'à la santé de base.
- Un total de 70 nouveaux clients ont fait appel au programme d'aide aux employés de la CSSIAT, lequel offre toute une gamme de services confidentiels de soutien et de counseling.
- On a effectué un examen des pratiques actuelles relativement aux tendances positives en ce qui concerne l'absentéisme. On a approuvé et mis en œuvre onze recommandations à cet égard.
- Le nombre moyen de jours d'absence par employé était de 7,74 jours. Il s'agit d'un taux inférieur à la moyenne de cinq exercices de 9,07 jours par employé et du taux le plus bas depuis 2000.
- Un total de sept employés ont repris le travail par le biais du programme de gestion de l'incapacité au travail et plusieurs autres poursuivent actuellement un programme de reprise du travail.
- Un total de neuf réclamations ont été acceptées. Il s'agit du nombre de réclamations le plus bas depuis cinq exercices.



**Pat Hay**, chercheuse, Tribunal d'appel, CSSIAT

« Saviez-vous que cela prend 9 760 pas pour faire le tour du Irving Nature Park? », demande Pat Hay en souriant.

Mme Hay, qui est chercheuse au sein du Tribunal d'appel de la CSSIAT, n'a pas que marché autour du parc en 2004. En fait, en octobre, elle a marché et couru les 42,2 km du 25<sup>e</sup> adidas® Dublin Marathon en Irlande.

Son programme d'entraînement comprenait le défi de podomètre de la CSSIAT. Le Comité du mieux-être a lancé le défi en mai 2004 parallèlement au programme de marche « Step Into Life », une initiative de la ville de Saint John. Le défi de podomètre comprenait diverses activités de marche organisées, des concours et l'achat subventionné de podomètres.

*« Le Service des ressources humaines prend très au sérieux le but en matière de satisfaction du personnel de la CSSIAT et il a mis sur pied des systèmes internes complets qui l'aideront à l'atteindre. »*

Heather Cossaboom, directrice des Ressources humaines

Une réclamation comprenait une interruption de travail de trois jours.

- Le Plan de santé et de sécurité de 2004 renforçait l'élan qu'on s'était donné en 2003. Une orientation au Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail a été élaborée et offerte, et dès l'été, tous les employés avaient reçu une orientation à la santé et à la sécurité. On a également rédigé des directives et des procédures en matière de santé et de sécurité.
- Des équipes d'intervention spéciale ont été formées et étaient chargées de formuler des recommandations relativement à quatre dangers communs dépistés à la CSSIAT.
- L'objectif en matière de réduction des blessures était de réduire les glissements, les trébuchements et les chutes au bureau de Grand Bay-Westfield de 50 % en six mois. On a réussi à les réduire de 66 %.
- Une réunion générale du personnel a eu lieu, suivie d'un banquet de reconnaissance au cours duquel on a rendu hommage à 64 employés et à quatorze retraités.

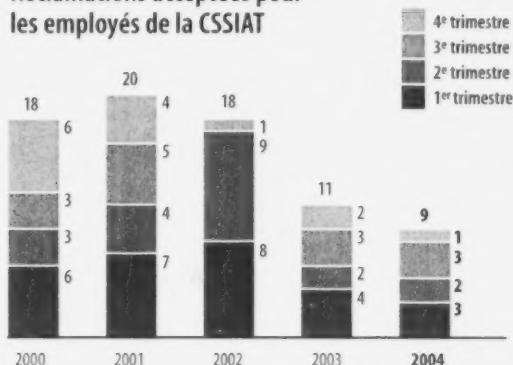
« Les podomètres étaient formidables », dit Mme Hay. « Grâce à mon podomètre, je sentais que j'avais accompli quelque chose et ça m'encourageait à aller plus loin. »

La dernière activité officielle dans le cadre du défi de podomètre était un concours organisé par le Comité du mieux-être, pour voir qui pouvait enregistrer le plus de pas au cours du mois d'août. Mme Hay a gagné. Elle a fait environ 8 000 pas par jour.

« J'ai trouvé que les activités organisées m'aidaient à suivre mon programme d'entraînement », a souligné Mme Hay. « J'avais réellement l'impression que la CSSIAT appuyait mes efforts en vue de réaliser mon but. »

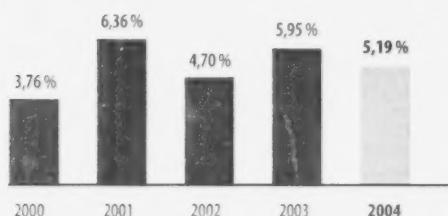
## STATISTIQUES – BUT EN MATIÈRE DE SATISFACTION DU PERSONNEL

### Réclamations acceptées pour les employés de la CSSIAT



*Remarque : Le nombre de réclamations acceptées qui est présenté dans chaque trimestre peut varier car on ne peut pas toujours prendre une décision sur les accidents pendant le trimestre au cours duquel ils sont survenus. Toute réclamation acceptée après le trimestre au cours duquel elle est présentée sera notée dans le prochain rapport trimestriel.*

### Roulement du personnel



**Reconnaissance pour années de service et retraite**  
En 2004, la CSSIAT a rendu hommage à 65 employés qui comptaient de nombreuses années de service dans la fonction publique et à huit employés qui ont pris leur retraite.

#### 5 années de service dans la fonction publique

Louis Bourque, Denise Britt, Shelly Dauphinee, Douglas Doney, Chamila Jayasekara, Raymond Lang, Carolyn MacDonald, William MacLean, Susan Mayes, Beth McCluskey Pelletier, Derrick Murray, Raimondo Scichilone, Murray Turner et Michael Woodard.

#### 10 années de service dans la fonction publique

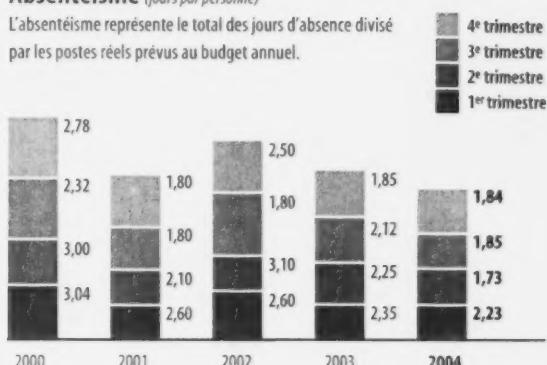
Reginald Arseneault, Roger Burt, Jeffrey Curtis, Aldo Mallet, Beverly Oliver Léger, Douglas Margison, Carol Veysey et Kevin Whelton.

#### 15 années de service dans la fonction publique

Glenda Arnold, Thérèse Beaudin, Sandra Blagden, Raymond Blanchard, Pierre Bossé, Cathy-Anne Carpenter, Monique Desjardins, José Dorado, Margaret Duchesneau,

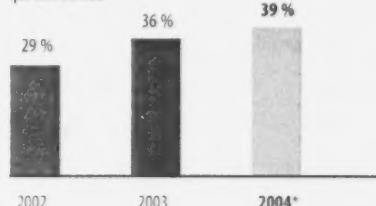
### Absentéisme (jours par personne)

L'absentéisme représente le total des jours d'absence divisé par les postes réels prévus au budget annuel.



### Promotions internes

Pourcentage des promotions internes en fonction du nombre de concours qui ont eu lieu



\* 70 concours ont eu lieu en 2004.

Paula Fournier, Diane Gallant, Tarie Carpenter, Cathy Love, Louise McCaig, Jeannine Morais, Peter Murphy, Edith Savoie, Jeannita Savoie, Clement Snider et Diana Soucy.

#### 20 années de service dans la fonction publique

Muriel Albert, Suzanne Doucet, Judy Duplisea, Rick Hicks, Frederick Hoyt, Leah Logan, Claude Pitre et Pam Wasson.

#### 25 années de service dans la fonction publique

Lois Biddiscombe, Laurette Charron, David Conley, Wanda Cross, Barb Foran, Dale Forbes, Charlene Gordon, Armand Hébert, Alice Starkey et Wendy Pilmer.

#### 30 années de service dans la fonction publique

Gilles Pelletier et Michael Steeves.

#### 35 années de service dans la fonction publique

Bob Covey et Victor Morin.

#### Employés qui ont pris leur retraite en 2004

Lévis Doucet, Claude Frenette, Robert Long, Eric McCartney, Marie-Louise McDonald, Elaine Moyer, Edna Peterson et Paul Roach.

# Tribunal d'appel

*Le Tribunal d'appel a pour but d'offrir des services de la meilleure qualité possible, et de régler les appels de façon juste et rapide.*

## OBJECTIF EN 2004

Le nombre d'appels en attente d'une audience connaîtra une diminution.

26

RAPPORT AUX INTERVENANTS 2004

### Résumé des résultats de 2004

Le nombre d'appels à être inscrits à l'horaire a été réduit de 38 % en 2004.

Le Tribunal d'appel, qui fonctionne de façon indépendante de la CSSIAT, offre aux employeurs et aux travailleurs l'occasion de faire appel des décisions de la CSSIAT. Il a pour responsabilité principale de rendre des décisions impartiales et uniformes, et ce, dans les meilleurs délais.

Le Tribunal d'appel est formé des personnes suivantes :

- **Un président** : Il rend compte des activités du Tribunal d'appel au conseil d'administration et agit également comme président aux audiences.
- **Des vice-présidents** : À l'heure actuelle, cinq vice-présidents à temps partiel président les audiences.
- **Des membres de comités d'appel** : Le conseil d'administration nomme les membres de comités d'appel, qui sont des représentants des travailleurs et des employeurs de l'ensemble de la province. À l'heure actuelle, il y a 20 membres à temps partiel.
- Dans le cadre des activités du Tribunal d'appel, douze employés établissent le calendrier des audiences, préparent les documents nécessaires et voient à ce que les décisions soient envoyées à toutes les parties en cause.

Le règlement d'appels dans les meilleurs délais et de façon équitable, uniforme, impartiale et rapide démarre :

- des vice-présidents, des membres de comités d'appel et des employés bien formés;
- une approche uniforme pour prendre des décisions sur les appels;
- des lois et des politiques à l'appui.

### Le Tribunal d'appel offre les services suivants :

Les travailleurs, les personnes à charge et les employeurs peuvent faire appel des décisions de la CSSIAT. En tant que tribunal administratif, le Tribunal d'appel est un organisme quasi-judiciaire qui respecte les règles de justice naturelle dans sa prise de décision.

### Audiences du comité d'appel

Un comité d'appel étudiera un appel à une audience. Les audiences se déroulent dans toutes les régions de la province, dans la langue officielle que choisit la personne faisant appel. Les décisions du comité d'appel sont définitives et formulées par écrit. Le comité d'appel est formé de trois membres ou d'une seule personne.

### Comité de trois personnes

Un comité de trois personnes se compose d'un président et de deux membres. Le président est choisi de la liste de personnes établie par le Tribunal d'appel à cette fin. Les deux autres membres sont un représentant des travailleurs et un représentant des employeurs, qui sont également choisis de listes pré-établies. Les membres d'un comité d'appel doivent agir de façon impartiale et ainsi, ne représentent aucun groupe en particulier.

### Comité formé d'une seule personne

Toutes les parties doivent approuver un comité formé d'une seule personne, soit d'un président qui agit seul.

### Faits saillants de 2004

- À partir de juillet, on a augmenté le nombre de jours d'audience prévus de 12 à 14 jours par mois à 24 jours en octobre. Cette mesure nous a permis de réduire le nombre d'appels à être inscrits à l'horaire et nous permettra en bout de ligne de réduire le temps requis pour traiter les appels.

- On a établi et mis en œuvre une « liste d'appels de substitution ». Normalement, trois appels sont inscrits à une journée d'audience. Les parties à un appel doivent également être avisées de l'audience 30 jours à l'avance. Lorsqu'un appel est retiré ou remis à plus tard, l'avis est souvent donné moins de 30 jours avant l'audience prévue, laissant le Tribunal incapable de remplacer l'appel annulé par un autre. La « liste d'appels de substitution » nous permettra de remplir les jours d'audience. Pour être considéré comme un « appel de substitution », le dossier doit répondre à des critères d'admissibilité et toutes les parties à l'appel doivent accepter de figurer sur la liste. Une fois qu'un dossier a été placé sur la liste des appels de substitution, il est provisoirement inscrit à une journée d'audience normale. Si l'un des trois appels est annulé dans un délai déterminé avant l'audience, l'appel de substitution prend alors la place de l'appel annulé et les parties à l'appel sont avisées de l'audience. S'il n'y a aucune annulation, l'appel de substitution est inscrit sur la liste normale du mois suivant, à la condition que des audiences soient prévues dans cette région.

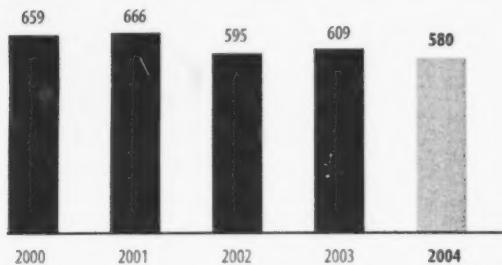
*« Des changements continuent à se produire au sein du secteur du droit administratif, et ce, aux niveaux provincial et national. Le Tribunal d'appel doit donc continuer à déployer des efforts en vue de traiter les appels aussi rapidement que possible tout en reconnaissant le degré élevé d'efforts et de connaissances qui sont nécessaires pour bien faire le travail. »*

Paul M. LeBreton, président du Tribunal d'appel

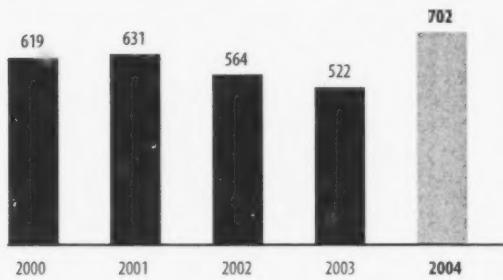
- À la suite d'une décision de la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick, la signature des trois membres du comité d'appel doit maintenant être apposée aux décisions définitives. Il s'agit d'un changement important pour le Tribunal puisque auparavant, seule la signature du président de l'audience était nécessaire. Par conséquent, on a commencé un processus selon lequel la décision préliminaire est transmise aux membres du comité et une autorisation de signature est obtenue avant de finaliser la décision définitive et de l'envoyer. Bien que cette mesure ait ajouté un certain délai au processus général, il n'a pas créé de difficulté importante même si les membres des comités d'appel se trouvent à différents endroits de la province.
- Dans le but d'offrir aux intéressés l'accès aux décisions et un mécanisme pour permettre la recherche de certains sujets, les décisions du Tribunal d'appel sont maintenant publiées sur le site Web de la CSSIAT, sous la section « Tribunal d'appel ». Le catalogue des décisions des exercices précédents sera ajouté selon les ressources disponibles.

## STATISTIQUES – TRIBUNAL D'APPEL

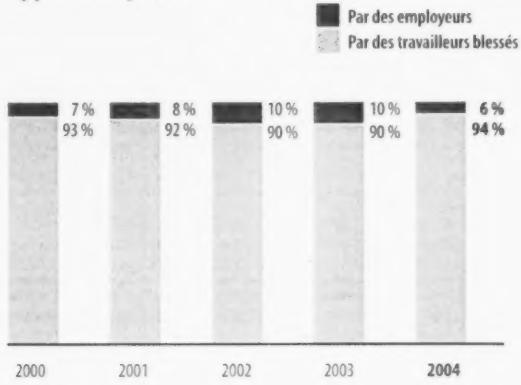
### Nombre d'appels reçus



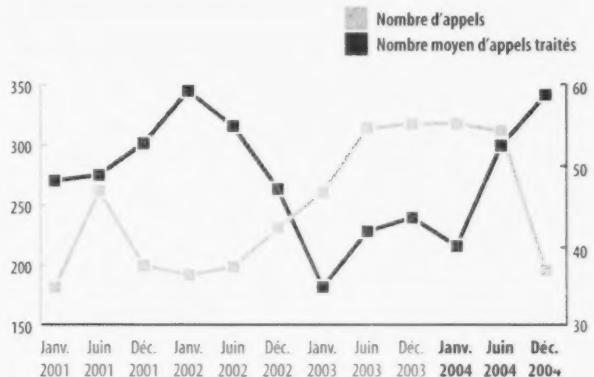
### Nombre d'appels réglés



### Appels interjetés



### Aperçu du nombre d'appels à être inscrits à l'horaire



### Résultats des appels

	2000	2001	2002	2003	2004
Acceptés	52 %	49 %	58 %	50 %	<b>59 %</b>
Acceptés en partie	16 %	18 %	8 %	13 %	<b>6 %</b>
Refusés	32 %	33 %	32 %	34 %	<b>33 %</b>
Retirés	—	—	2 %	3 %	<b>2 %</b>